جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

مدى تطبيق ابعاد الجودة الشاملة واثرها فى تحسين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الرسمية (من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس)

اعداد الطالبة
فدوى عطا عبدالرحمن السنيد

اشراف
الأستاذ الدكتور حلمي شحاده يوسف

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً
لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في الأداره العامة/ قسم الأداره العامة

جامعة مؤتة 2012

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تعُبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

بسم الله الرحمن الرحيم

MUTAH UNIVERSITY

Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة فدوى عطا السنيد الموسومة بـــ:

مدى تطبيق ابعاد الجودة الشاملة وأثرها في تحسين مخرجات التعليم في الجامعات الاردنية الرسمية (من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس)

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة.

القسم: الادارة العامة.

	التوقيع	التاريخ	
أ.د. حلمي شحادة يوسف		2012/08/01	مشرفاً ورئيسا
د. سامر عبدالمجيد البشابشة		2012/08/01	عضواً
د. غازي رسمي أبو قاعود		2012/08/01	عضواً
د. كامل محمد الحواجره		2012/08/01	عضواً

عميد الدراسات العليا

أ.د. عبدالفتاح خليفات

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :99-03/2372380
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين .

اهدي جهدي المبارك بأذن الله تعالى الى كل من............

روح (والدي) العزيز التي طالما شعرت بها تقف الى جانبي دائما ... وتشد من عزمي واصراري على اكمال طريق العلم والوصول الى طموحي .....

الى رمز العطاء والصفاء (والدتي العزيزه) حفظها الله ورعاها ....

الى اخواني واخواتي جميعا ... الذين دعموا وشجعوا ولم يترددوا في المساعده والنصيحه ،،والى ابنت اخي (عنود) التي قامت بمساعدتي مرارا.

الى كل من ساندني ووقف الى جانبي من الأهل والأصدقاء والزملاء .

الى الجميع اهدي هذا العطاء

فدوى عطا السنيد

الشكر والتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه والشكر والمنه له على فضله واحسانه وتوفيقه على اتمام هذا الجهد المتواضع.

ولا يسعني الا ان اتقدم بوافر الشكر وعظيم الاحترام والتقدير الى استاذي الدكتور **حلمي شحاده يوسف** الذي اشرف على هذه الرساله منذ ان كانت فكره. والذي اجل واكبر فيه متابعتة وصبره واحتماله لي بجميع مراحل انجاز هذه الرساله امده الله بموفور الصحه والعافيه وجزاه الله خيرا .

على ما قدمه لي من النصيحه الصادقه من الاعماق واخذ بيدي الى نور العلم والمعرفه .

ويشرفني ان اتقدم بجزيل الشكر وعظيم الأمتنان الى اعضاء لجنة المناقشه الكريمة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرساله وتحملهم عناء قرائتها ومراجعتها وأثرائها بملاحظاتهم القيمه .

فدوى عطا السنيد

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

قائمة الملاحق

الملخص

تطبيق ابعاد الجودة الشاملة واثرها في تحسين مخرجات التعليم فى الجامعات الاردنية الرسمية (دراسه ميدانيه)

فدوى عطا عبد الرحمن السنيد

جامعه مؤته 2012

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق إبعاد الجودة الشاملة وأثرها في تحسين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الرسمية .ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه لغرض جمع البيانات وقد تم سحب عينة عشوائيه ملائمه بلغ عددها (600) مفرده. واعتمد منها للتحليل (500)بنسبه 10% واستخدمت ألرزمه الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss,16) لتحليل بيانات الاستبانة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعه من النتائج كان ابرزها:-

1. أن تصورات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية نحو تطبيق أبعاد الجودة الشاملة جاءت بدرجه متوسطه وأن تصوراتهم نحو مخرجات التعليم جاءت بدرجه متوسطه.
2. وجود اثر لأبعاد الجودة الشاملة في تحسين مخرجات التعليم وأن تلك الأبعاد تفسر ما مقداره (58,7%) من التباين في التحسين .
3. وجود فروق ذات دلالة أخصائيه في تصورات أفراد العينة نحو مدى تطبيق أبعاد ألجوده الشاملة تعزى للمتغيرات الديموغرافيه (العمر ، الجنس، المؤهل العلمي ، الخبرة) وعدم وجود فروق ذات دلاله احصائية في تصورات أفراد العينة لتحسين مخرجات التعليم .

وقد أوصت الدراسة بالأتي:-

1. العمل على تطوير البيئه التعليميه وتحسين جودة الخدمات المتاحه للطلبه والمدرسين والعمل على تطوير اسس موضوعيه لضمان الجودة في التعليم .
2. العمل على تطوير البرامج الدراسيه المتطوره لتنمية قدرات الطلاب على التفكير الابداعي وحل المشكلات والاسهام فى ايجاد الحلول والقدرة على العمل الجماعي .
3. التركيز على البحوث العلميه والدراسات وعقد الندوات والمؤتمرات بهدف تطوير المناهج واستخدام اساليب التعلم الحديثه .

Abstract

The dimensions of the application of total quality and its impact in improving the educational outcomes in the Jordanian public niversities
(A field study)

FAdwa Atta Abdel Rah man Snaid

Mutah University, 2012

The aim of this study is to identify the extent to which the overall dimensions of quality and its impact in improving the educational outcomes in the Jordanian public universities. To achieve the objectives of the study development of questionnaire for the purpose of data collection has been withdrawn random sample of (600) single. And used statistical packet for Social Sciences (Spss, 16) to analyze the data-resolution study has reached a total of the results, namely: -

1. The perceptions of faculty members in Jordanian public universities towards the implementation of TQM dimensions were moderately and that their perceptions about learning outcomes was moderate.
2. A trace of the dimensions of the application of total quality in improving educational outcomes and to explain what these dimensions of (58.7%) of the variance in improvement.
3. The existence of statistically significant differences in the perceptions of respondents about the extent of applying the overall dimensions of quality attributed to the demographic variables (age, sex, educational qualification, experience)

And the lack of differences of statistical significance in the perceptions of respondentto improve educational outcomes.

The study recommended a number of recommendations, namely: -

1. Work to support the implementation of the overall dimensions of quality in Jordanian public universities and the great impact in improving the educational outcomes and their impact, including the concrete Commensurate with the rapid development and technological progress.
2. Overcome the obstacles and challenges of physical, human and technical facing the process of applying the dimensions of total quality.
3. Studies by other researchers to link the two other dimensions of total quality applications with other administrative departments in universities top official Jordanian Creativity administrative departments and the administrations of the time

الفصل الأول

خلفية الدراسة واهميتها

1.1 المقدمة:

تشكل الجامعات الاردنيه في الاردن عنصرا مهما في قطاع التعليم العالي الاردني ولا يمكن تجاهله او التقليل مما تقدمه من المساهمه في تعزيز الاقتصاد الاردني وخدمة الاعداد الكبيره من الطلبه الراغبين في اكمال دراستهم الجامعيه الأان بعض الفعاليات الأكاديميه والرسميه ترى ان الجامعات تواجه تحديات منها ما يتعلق بمستوى الجودة في مخرجات التعليم العالي ومعايير الاعتماد وعدم موائمة البرامج الاكاديميه مع سوق العمل وهيئة التدريس والادارة الجامعية والنظرة المجتمعيه.

وتعمل الجودة الشامله على ان تسهم في حل مشكلات التعليم التي تتجسد في جوانب متعدده مثل ضعف ارتباط محتوى التعليم الجامعي في الحاجات الفعليه للمجتمع وسوق العمل ونسب البطاله العاليه لخريجي الجامعات والبطاله المقنعه وضعف قدرة الجامعات على تحمل مسؤولياتها بصورة كافيه اتجاه المجتمع . هذا وتفرض طبييعة التعليم الجامعي قدرا كبيرا من التداخل بين الأطراف المقرره والفاعله في تحديد اتجاهات مسيره والتغيرات المطلوبه فيه للأرتقاء به في شبكة تأثيراته وعلاقته مع بيئتة الأقتصاديه والأجتماعيه المحيطه

واهم ما يميز ادارة الجودة الشاملة انها ثقافه وسلوك وتطبيق وهي نظام جديد محسن ومطور للإدارة يتسم بالديمومه.

وتحقيق جودة الخدمات الجامعية عمليه مستمره لا عمليه ثابته وجامده اذ ان هناك حاجه لتحقيق التحسين المستمر في المدخلات والعمليات والمخرجات ولا يمكن تحقيق هذا التحسين الا من خلال دعم الادارة العليا من خلال مشاركة العاملين في كل المستويات وتحقيق الالتزام الكامل والشامل اتجاه الجودة.

وتبين الجودة الشاملة ان هناك اهتماما متزايدا بموضوع ادارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي وفي تقديم خدمات جامعيه متميزه عند تطبيقها بصورة فاعله .

ان تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تشمل مجالات متعددة اهمها (ادارة وظائف الجامعة، وعمليات التعليم الجوهريه، والخطط الدراسيه، واساليب التعليم والتدريس، واساليب التعلم، وانشطة البحث العلمي، والوظائف غير الأكاديميه). واصبحت كثير من الجامعات والكليات تبني خططها لأقتباس مضامبين ادراة الجودة الشاملة وتطبيقها اداريا واكاديميا. لأن الجامعات تتسم بأن لها دور متميز ومرتبطه بالتطور والتجديد والابتكار ومن هنا كان على الجامعات ان تجاهد لملاحقة التغيرات في طبيعة المجتمع مع اعادة فحص المقررات الدراسيه وتطويرها وايجاد مداخل جديده لفروع العلم القديمه مع ضرورة ان يتم ذلك بشكل مستمر من اجل تأكيد وضمان علاقة الجامعة الوثيقه والمستمره بالمجتمع وتعزيز مكانتها المرموقه فيه (الطائي،2008) .

وفي هذا الشأن تناول تطوير التعليم كأحد روافد التنميه البشريه في الأردن في ورقة علميه مقدمه لندوه التنميه البشريه المستقبليه للأقتصاد الاردني.

حيث أشار الى التغيرات العميقه التي تؤكد تطوير الأداء الجامعي ووضع مؤشرات للأداء ونظم للأعتماد الجامعي بغية ضمان الجودة والتطوير المستمر للنظم الجامعية.

وبهذا المفهوم اصبحت الجامعة هي المسؤوله بأن تقدم لمجتمعها خريجين ذوي كفاءات ومهارات عاليه قادرة على القيام بدورها في الحياه العلميه واصبح سوق العمل يشهد متطلبات جديده غايه في التنوع الأكاديمي والمهارات العلميه.

ويرى عدد من الباحثين ان هناك ازمة في مخرجات التعليم الجامعي وان هذه الأزمة تتعمق الأمر الذي يتطلب احداث تغييرات جوهريه لمواءمة مخرجات التعليم الجامعي مع حاجات سوق العمل.(عليمات،2004).

الجودة الشاملة هي القوه الدافعه لنظام التعليم الجامعي بشكل فعال لتحقيق اهدافه التي يتطلبها المجتمع في ضوء معايير محددة ومن ابرز القضايا والمشكلات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي في الأردن على ىسبيل المثال الفجوه بين كفاءة مخرجات التعليم العالي وحاجات سوق العمل.

2.1 مشكلة الدراسة:

تولى الدول المتقدمه تحقيق الجوده الاكاديميه ومعايير اعتماد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي عنايه خاصة بسبب قناعتها بأنه تقع على عاتق الجامعات ومؤسسات التعليم العالي فيها المسؤليه الاولى فى اعداد وتأهيل اجيالها لمواجهة تحديات العصر والايمانها ان الذي اصبح مطلوبا هو ""التعليم"" من نوع جديد .

تعليم يهيئ الفرد والمجتمع لحقائق وديناميكيات عصر الثورة التكنولوجيه والمعرفيه واصبح الانسان الفاعل في هذا القرن هو الانسان متعدد المهارات والقادره على التعلم الدائم والمستمر .(بدح ،2003) .

ويعد استخدام افكار ومبادئ الجودة الشاملة في التعليم من التطورات الحديثه في التدريس الجامعي اذ تستند معظم المشروعات الحديثه في الدول المتقدمه على مبادئ الجودة الشاملة في التعليم كأساس لممارستها مما ساعد في تحسين التعليم بتغير ممارسات المدرسين بينما كثير من الدول الناميه لا تزال منغمسه في الاستخدام المتزايد للمنحنى التقليدي في التعليم الجامعي(عشيبه،2000) .

وبناءا على ما سبق فهناك حاجه ماسه لطرق واساليب جديده في التعليم.

ولعل اختيار هذا الموضوع جاء لعدد من الاسباب ومن اهمها عدم تناسب مخرجات الجامعات مع المتطلبات الفعليه لحاجات السوق.

وجاء اختيار تحسين مخرجات الجامعات بأعتبارها الطرف المشرف على تلك المناهج وما يتبعها من عمليات.

ويواجه التعليم العالي في الاردن تحديا نوعيا جديدا يتمثل فى زيادة الطلب على الكفاءات المهنيه عالية الجودة والقدرة. (التميمي ،2005) .

وقد تبين ان هنالك اشكالية فجوه بين مخرجات التعليم العالي كما ونوعا حيث يدور المحور الاساسي في الاشكالية حول مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة لسد الفجوه بين مخرجات التعليم وفرص العمل من حيث عمليات التطوير المستهدفه فى كل من قطاعي التعليم والعمل.

وتمثلت المشكلة في التعرف على تطبيق ابعاد الجودة الشاملة واثرها في تحسين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الرسميه .

3.1 اهمية الدراسة:

أن المؤسسات التعليمية بعيده عن مفهوم ادارة الجودة الشاملة وأهميتها في العمليه التربوية التعليمية ومنها الجامعات والبحث عن علاقة تربط بين مخرجات تعليم عاليه الجودة تتلأم مع مدخلات التعليم.

وتبرز اهمية هذه الدراسة من اهمية التعليم العالي والبحث العلمي واهمية ادارة الجودة الشاملة في ابعادها المختلفه.

لاسيما إن هذه الدراسة ميدانيه وتمثلت اهميتها في انها تساعد اصحاب القرار في حالة تطبيقها في زيادة مستوى تطبيق الجودة في البيئة التعليمية كما تساعد رؤساء المؤسسات التعليمية في التعرف على القرار المناسب في معالجة نقاط الضعف في مستوى تطبيقها.

وتتضح اهمية الدراسة من خلال بعدين رئيسيين هما:

1. البعد النظري من خلال مساهمتها في رفد المكتبه المحليه والعربيه وستشكل هذه الدراسة اضافه جديده الى جسم المعرفه واسهام جديد في الادب الذي يتناول ادراة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي والخروج بمجموعة من التوصيات لتقدم لهم افاق جديده.
2. البعد التطبيقي الذي من المتوقع وصول هذه الدراسة الى مجموعه من النتائج وذلك استنادا لأهدافها الرئيسية التي تقدم الى متخذي قرار على مستوى التعليم العالي في الاردن ورؤساء الجامعات وذلك لتحسين مستوى العمل في الجامعات والذي يمكن من خلاله تقديم اطار تطبيقي لتطبيق ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

4.1 اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على تطبيق ابعاد الجودة الشاملة واثرها فى تحسين مخرجات التعليم فى الجامعات الأردنية الرسميه

ومدى تحقيق الاهداف التالية:

1. التعرف على الاتجاهات الحديثه في ادارة الجودة الشاملة في مجال التعليم والتعرف على متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي.
2. التعرف الى مدى توافر ابعاد الجودة الشامله في داخل الجامعات الرسميه و التعرف على مدى العوامل التي تسهم في ضمان جودة مخرجات التعليم.
3. الخروج بمجموعه من التوصيات والمقترحات المناسبة في ضوء النتائج لمتخذي القرار في الجامعات الاردنية الرسمية التي يعتقد انها ستسهم في تعزيز وتصحيح تطبيقهم لمعايير الجودة الشاملة من اجل تحسين افضل لمخرجات التعليم.
4. توفير ما يؤمل ان يساعد اصحاب القرار في اتخاذ اجراءات تسهم في الأرتقاء بالخريج الجامعي استنادا الى معطيات عمليه وموضوعيه ومحايده و تزويد المهتمين والقائمين على أمر الجامعات الرسميه بمبادئ ادارة الجودة الشاملة للعمل على تعزيزها وتطويرها .

5.1 اسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للاجابة على الاسئلة التالية:

1. ما تصورات تطبيق ابعاد الجودة الشاملة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسميه؟
2. ما تصورات مخرجات التعليم من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنيه الرسميه .
3. ما هي طبيعة العلاقة الارتباطيه بين ابعاد الجودة الشاملة ومخرجات التعليم من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس؟

6.1 فرضيات الدراسة:

تمت صياغة الفرضيات بطريقة النفي الصفري وهي :

1. **الفرضيه الرئيسيه الاولى:**

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05≥α) لأبعاد الجودة الشاملة المتمثله في (دعم الادارة العليا, والاهتمام بمتلقي الخدمه،والتدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين، وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه،ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها.) مجتمعه في تحسين المخرجات المعرفية.

2.**الفرضية الرئسيه الثانيه:**

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05≥α) لأبعاد الجودة الشاملة المتمثله في (دعم الادارة العليا، والاهتمام بمتلقي الخدمه،والتدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين، وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه،ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) مجتمعه في تحسين المخرجات المهاريه.

3.**الفرضيه الرئيسيه الثالثه:**

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05≥α) لأبعاد الجودة الشاملة المتمثله في (دعم الادراه العليا، والاهتمام بمتلقي الخدمه ،التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين، وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه،ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) مجتمعه في تحسين المخرجات الوجدانيه والاجتماعيه.

4.**الفرضيه الرئيسيه الرابعه:**

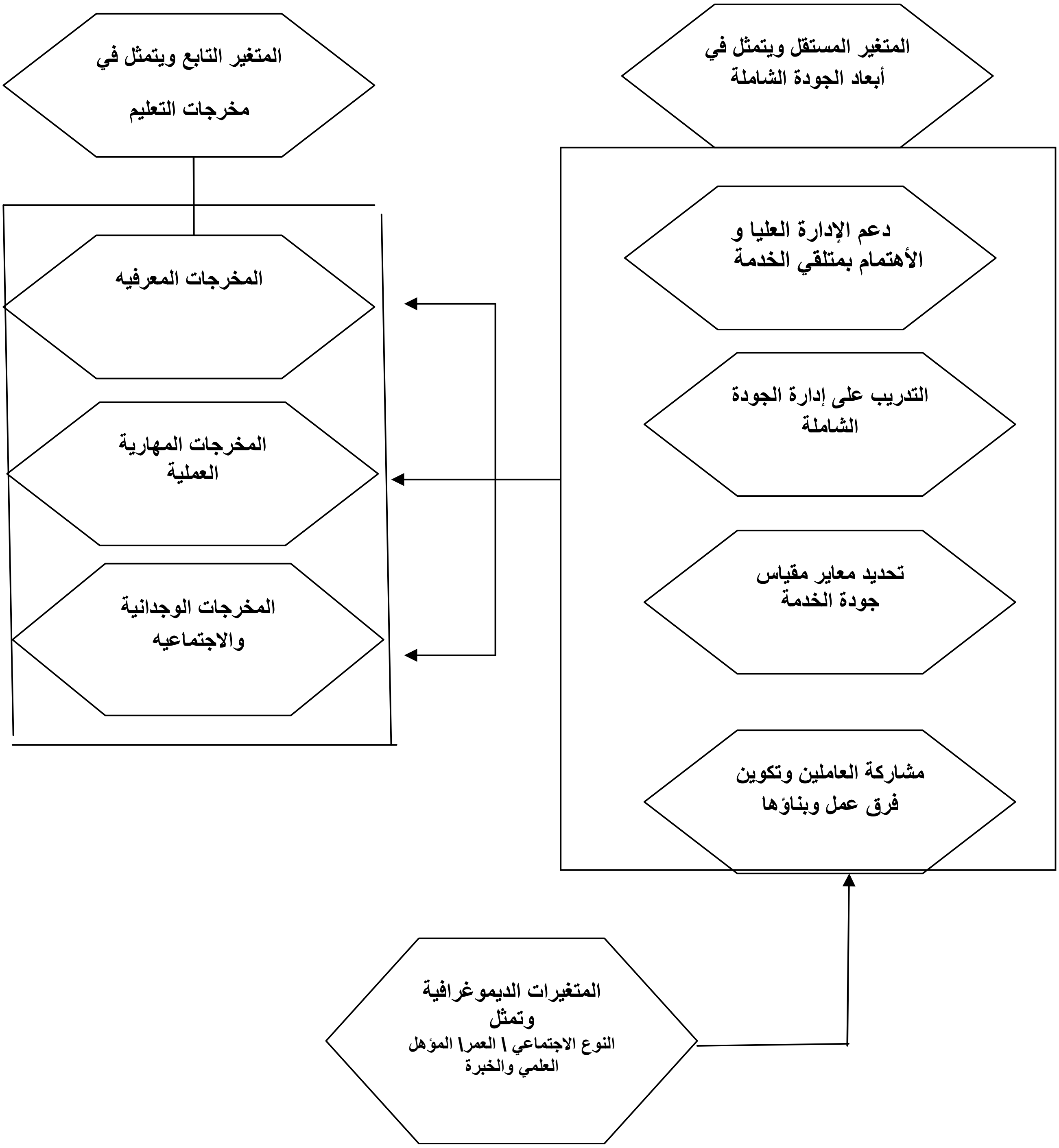
لا يوجد فروق ذات دلاله احصائيه نحوتحسين مخرجات التعليم وتعزى للمتغيرات الديموغرافيه وتتمثل (النوع الاجتماعي ، العمر، المؤهل العلمي،وسنوات الخبره).

7.1 نموذج الدراسة:

يبين الشكل رقم (1) نموذج الدراسة والمتغير المستقل بأبعاده والمتغير التابع بأبعاده .

الشكل رقم (1)

نموذج الدراسة



- المصدر من اعداد الباحثه بالأعتماد على الدراسات السابقه

8.1 **المصطلحات الدراسيه :**

المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة: يقصد بها تلك العمليه التي تهدف الى أضفاء صفة الجودة الشاملة في أداء الخدمه في الجامعات الأردنية الرسميه من حيث مشاركة العاملين وتعليمهم وتدريبهم والاستخدام الأفضل في أتخاذ القرارات بالأضافه الى التركيز على الجهود والمستقبل للخدمه .

دعم الإدارة العليا:

يقصد به كل ما تقدمه الإدارة العليا من عون ومساعده للعاملين سواء من الناحيه التطبيقيه في العمل او من النواحي التقنيه والعمليه وذلك في سبيل تذليل الصعاب التي تواجه العاملين وهي توفير المباني والبرامج الحاسوبيه والمعامل والعدد والخامات اللازمه للتطبيق.

متلقى الخدمه :

يقصد به (الطلبه) وهم الذين ينهلون العلم من الجامعه على مختلف مستوياتهم الذهنيه والعقليه والاجتماعيه وهم ذلك الرابط الذى قوامه المجتمع وما فيه من تكافؤ الفرص وتوفير العمل الذى يلاءم العلم الذى حصلو عليه من الجامعه نتيجه لجهودهم الفرديه وفيما يخص العمل الذي يرفع من سوية المجتمع ليلاءم ذلك التطور السريع في العالم .

التدريب على ادارة الجوده الشامله:

وهي عمليه ترتكز على منع حدوث الأخطاء او الأختلافات في اسلوب تقديم الخدمه من خلال القضاء على مسببات هذه الاخطاء بتطبيق برامج ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسميه .

تقدير العاملين:

ويقصد بها المهارات الاداريه الضروريه لدى العاملين في الجامعات الأردنية الرسميه وتوفر التدريب لهم على تطبيق ادارة الجودة الشاملة والعمل بروح الفريق الواحد.

معايير مقياس جودة الخدمه:

اعتمدت الدراسة على عدد من المعايير من اجل قياس جودة الخدمه تمثلت فى قياس اتجاهات العاملين نحو توافر الخدمه (الزمان– المكان) ومدى الاستجابه ومستوى انجاز الخدمه والتعاطف مع متلقى الخدمه والدقه الاعتماديه ودرجة الجداره والموجودات الملموسه والثقة والأمان ومدى توفرها في الجامعه والعمل على اعطائها ضمن مقاييس محدده للأستفاده من خلالها في تحسين مخرجات التعليم.

مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها:

يقصد بالمشاركه هو العمل بروح الفريق الواحد من قبل كل من الادارة العليا وكافة الاقسام والادارات المختلفه في العمل على تطبيق ابعاد الجوده الشامله من اجل تحقيق اعلى المستويات فى الكفاءات المادية والبشريه في الجامعات الاردنيه الرسميه.

وتطبيق ابعاد الجودة الشاملة في تنفيذ الأعمال بأستخدام معايير الجودة في الجامعات الأردنية الرسميه.

المتغير التابع ويتمثل في:-

مخرجات التعليم:

1. مخرجات معرفيه وتشمل المعارف والعمليات العقليه او الذهنيه.
2. مخرجات مهاريه تمثل المهارات والسلوكيات والانشطه العلميه.
3. مخرجات وجدانيه واجتماعيه وتشمل الاتجاهات والميول والقيم.

1.**مخرجات التعليم** Learning outcomes :

يقصد بها نوعيه واعداد الكفاءات والمهارات التي يضمنها النظام التعليمي في سوق العمل وذلك لتشغيل المهن والوضائف التي يحتاج لها الاقتصاد الوطني ويقصد بها أنها مجالات المعرفه والمهارات المختلفه التي يكسبها الطلبه عند اكمالهم لمستوى تعليمي معين.

ويصنف (الأطار) انواع التعليم المتوقعه من الطلبه الى اربع مجالات ويصنف مخرجات هذا التعليم في كل مستوى وفي كل نوع وهذه المجالات هي:

المعرفه : Knzwledge:

القدره على استرجاع وفهم وعرض المعلومات ومعرفة الحقائق والمفاهيم والنظريات والأجراءات المحدده.

المهارات الاداركيه: Cognitiveskills :

القدره على تحليل المواقف وتطبيق فهم ادراكي للمبادئ والنظريات والتفكير الناقد والحل الأبدعي للمشاكل.

المهارات الشخصيه وتحمل المسؤليه: Interpersonal skills and Responsibility

القدره على العمل ضمن مجموعات ممارسه القياده والتصرف بمسؤوليه في العلاقات الشخصيه والمهنيه والقدره على التخطيط وتحمل مسؤولية التعليم الذاتي وحل النزاعات. التصرف بشكل اخلاقي وبثوابت معياريه عاليه على المستوى الشخصي والعام .

مهارات الأتصال وتكنولوجيا المعلومات والمهارات الفرديه:

Communication,Information Technology and numerical skills

القدره على استعمال المهارات الاساسيه الرياضيه والاحصائية الأتصال الشفهي والمكتوب بشكل فعال واستعمال تقنية الأتصالات والمعلومات .

المهارات النفسيه والحركيه : Psychomotor skills

وهي مهارات تحتاجها مهن معينه مثل الجراح ، والفنان، والموسيقى ومشغل الالات الدقيقه ولا تنطبق على جميع التخصصات وتتطلب البراعه اليدويه والعقليه في التنفيذ.

ثلاثه ابعاد للجودة في التعليم العالي يجب عدم التفريط بها:

البعد لاكاديمي:هو تمسك المؤسسه بالمعايير والمستويات المهنيه والبحث والأكاديميه.

البعد لأجتماعي:هو تمسك المؤسسه بأرضاء حاجات القطاعات الهامه المكونه للمجتمع التي توجد فيه وتخدمه.

البعد الفردي: هو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبه من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعه.

معايير جودة الأداء في مؤسسات التعليم العالي :

تعتبر هذه المعايير مهمه في مؤسسات التعليم العالي وتساهم بشكل كبير في تحسين مخرجات التعليم وهي:

1. التخطيط .
2. عمليات التقويم الذاتي.
3. وضع الخطط الاستراتيجية للتحسين داخل المؤسسة التعليمية.

الخبره:

مصطلح عام يختزل ضمنه مفهوم المعرفه او المهاره او قدرة الملاحظه ولكن بأسلوب فطري وعفوي.

وعادة يكتسب الانسان الخبره من خلال مشاركته في عمل معين او حديث معين وغالبا ما يؤدي تكرار هذا العمل او الحدث الى تعميق الخبره واكتسابها عمقا اكثر وتترافق كلمة خبره مع كلمة تجربه (experiment) .

الجودة:

معنى الجودة كما ورد في بعض المعاجم العربية حيث يشير المعجم الوسيط إلى أن الجودة تعني كون الشيء جيدًا، وفعلها الثلاثي" جاد."

يقصد بإدارة الجود الشاملة في المجال التربوي التعليمي: أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققا الأهداف التربوية التعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً .

نستطيع القول ان ادارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي تعرف بأنها: "عمليه استراتيجيه اداريه تركز على مجموعه من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في اطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكريه في مختلف مستويات التنظيم على نحو ابداع لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة " .

أبعاد الجودة الشاملة :هي اسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للمستفيدين فرصة العمل المناسبة وهي فعالية تحقق افضل خدمات تعليميه بحثيه بأكفاء الأساليب التي ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطه التعليمية وأداراتها.

الفصل الثاني

الأطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الاطار النظري

1. مفهوم ادارة الجودة الشاملة:

إن إدارة الجودة الشاملة نشأت وترعرعت في ميادين إدارة الأعمال وتبنتها منظمات ومؤسسات الأعمال لكسب السوق وتحقيق التميز ونيل رضا الأفراد، ونظرًا لما حققه هذا المدخل من نجاح كبير في مجالي الصناعة والأعمال، فلقد حدد معيار تم تطويره ليلاءم التربية والتعليم، ويعتمد مدخل إدارة الجودة على وجود معايير خلال مراحل إنتاج السلعة يتم على أساسها تقيم الأداء، واتخاذ الإجراءات التصحيحية منعاً للانحراف عن تحقق أهداف المنظمة(Kanji & Asher, 1996).

يعد مفهوم ادارة الجودة الشاملة من اكثر المفاهيم الفكريه والفلسفيه والعلميه التي اخذت حجم هائل من الاهتمام من قبل الباحثين والدارسين والأخصائين والأداريين المهتمين بتطوير العمل وتحسين الأداء المتوقع في منظمات الأعمال سواء الخدميه منها أو الصناعيه وبوصفها احد المفاهيم السائده والمرغوبه في الفترة الحاليه وتبعا لذلك يعد مفهوم ادارة الجودة الشاملة Total Quality Management من اكثر المفاهيم التي تعددت بشأنها التعاريف والأفكار كلا حسب نظرته سواء باحث أو أكاديمي أو أحصائي أو أداري.

ويعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) فلسفة إدارية عصرية تسعى أي منظمة إلى تحقيقها، بحيث ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة، التي تقوم على المزج بين الوسائل الإدارية والجهود الإبتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة لهذه الجودة، من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير النظام المؤسسي في العملية الإنتاجية(الخطيب، 2000).

وتعرف أدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بأنها مجموعة الأنشطة والممارسات التي يقوم بها المسؤولين عن تسيير شؤون المؤسسة والتي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقويمها في جميع مجالات العملية التعليمية في الجامعة، (بدري ،2000) .

ان مفهوم ادارة الجودة الشاملة تعني الأعتماد على مجموعه الأفكار والمبادئ التي تمكن المنظمات من تحقيق مستويات متقدمه من الأداء الجيد وقد ادرك الاختصاصيون والأداريون المعنيون بتطوير الأداء الأنتاجي والخدمي في مختلف منظمات الاعمال ضرورة تبني تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة واعتباره من اكثر المفاهيم الاداريه التي يجب التركيز عليها.

وعرفت إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أساس التركيز على العمليات بأنها منهج نظري وتطبيقي لعملية متكاملة ومتناسقة من المفاهيم والوسائل والأساليب والخطوات الإجرائية المنظمة، التي تهدف إلى ضمان استمرارية جودة المنتج، أو الخدمة المقدمه (البكري،2001).

تزايدت خلال السنوات الأخيره مجموعة الضغوطات والأسباب التي دفعت وما تزال المؤسسات الحكوميه نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة، ومن ابرز تلك الضغوطات الرغبه فى تحسين مستوى نوعية الخدمه المقدمه الى المواطنين، والرغبة فى زيادة الأنتاجيه ،وتقليص النفقات التشغيلية، وزيادة احتياجات متلقى الخدمه، ومشاركتهم فى عمليات تصميم الخدمه الحكوميه.

فالجودة تحتاج إلى تخطيط منظم، ولا بد أن تكون الجودة مرتبطة بعوامل تسعى المؤسسة إلى انجازها من حيث تحديد الوظائف والأهداف. وتترجم هذه العوامل في إطار قابل للتطبيق بهدف الارتقاء بفاعلية النظام الكلي للمؤسسة (**جولي**، 2002).

وما تزال النظم التعليمية في بداية القرن الحادي والعشرين تواجه تحديًا كبيرًا يتمثل في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية لذا فأن التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والمطلب الاجتماعي القومي، من أجل مدى واسع للتعليم والحاجة للاستخدام الأفضل للإمكانيات البشرية والمادية والضغوط من أجل التنمية كل هذه الأمور أجبرت الحكومات على أن تستجيب لهذه المطالب وأصبح تحسين جودة التعليم هدفًا أساسيًا لأجل تحسين السياسات العلمية(**بدح**، 2003)

كما ويمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها ثورة استمرارية وذلك بسبب الطريقة التي تفكر فيها الإدارة وتسعى إلى تحقيقها فيما يتعلق بالعمل على

تحسين الجودة باستمرار، والتركيز على عمل الفريق، وتشجيع مشاركة الفرد بوضع الأهداف وباتخاذ القرارات(**الجودة، 2004**).

وإدارة الجودة الشاملة تعني في مجملها " أنها نظام يتضمن مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف، ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء، وذلك من خلال التحسين المستمر للمؤسسة وبمشاركة فعَّالة من الجميع من أجل منفعة الشركة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع.(**الشرقاوي**، 2003).

ويهدف تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة الى تحقيق عدد من من الأهداف وتتمثل في:-.

1. العمل على اشباع حاجات ورغبات المستهلكين الحاليين والمستقبليه.
2. زيادة القدره التنافسيه والأنتاجيه لكل عناصر المنظمه.
3. رفع قدرة المنظمه على التعامل مع المتغيرات البيئيه.
4. تحقيق التحسين المستمر في كافة أبعاد المنظمه.
5. زيادة قدرة المنظمة على النمو المتواصل سعيا لتحقيق المكانه الأفضل بين المنظمات المنافسه.

ويقصد بالجودة الشاملة في التربية مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة. وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع. (**البيلاوي وآخرون**،2006).

ان تبني مفهوم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بألاضافة الى تطبيق معايير الجودة الشاملة يؤدي الى خفض التكاليف والمصروفات، ويؤدي الى رفع مستوى الأداء وحصر الاخطاء مع زيادة فعالية الانتاج والاتقان وهذا كله يؤدي الى زيادة في مستوى اداء العاملين ويعمل على تحقيق زيادة الجودة في التعليم ورضا من اطراف العملية التعليمية (**رضوان** 2007).

ويشير(**جابلونسكي**) إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية التي تتباين بشأنه المفاهيم والأفكار وفقاً لزاوية النظر من قبل هذا الباحث أو ذاك إلا أن هذا التباين الشكلي في المفاهيم يكاد يكون متماثلاً في المضامين الهادفة إذ إنه يتمحور حول الهدف الذي تسعى لتحقيقه المنظمة والذي يتمثل بالمستهلك من خلال تفاعل كافة الأطراف الفاعلة فيها. لم يكن ثمة تعريف محدد لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ودلالات الكلمات المكونة لهذا المفهوم تعني الآتي:

2.**ادارة الجودة الشاملة يمكن تقسيمها لعناصرها الرئيسية هي** :

الإدارة: هي القدرة على التأثير في الآخرين لبلوغ الأهداف المرغوبة

الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها .

الشاملة: تعني البحث عن الجودة في كل جانب من جوانب العمل، ابتداء من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقويم رضا المستفيد .

اما الجودة من وجهة نظر وفلسفة ادارة الجودة الشاملة فأنها تعني تقديم سلعه او خدمه بمستوى عال من الجودة المتميزه تكون قادره من خلالها على الوفاء بأحتياجات ورغبات عملاءها بالصوره التي تتفق وتوقعاتهم وتحقق الرضا والسعاده لديهم من خلال مقاييس موضوعه مسبقا لأنتاج السلعه او تقديم الخدمه وأيجاد صفه التمييز فيه.

ويعرف (**رودز**) الجودة الشاملة في التربية بأنها عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة.

ويعرفها(**أحمد درياس**) بأنها " أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محلياً وعالمياً.

ويعرفها(**رودس**): أنها عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة.

ومن التعاريف السابقة نستنتج أنه من الضروري بمكان تسخير كافة الإمكانيات المادية والبشرية، ومشاركة جميع الجهات والإدارات والأفراد في العمل كفريق واحد، والعمل في اتجاه واحد وهو تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في النظام التربوي التعليمي، وتقويم مدى تحقيق الأهداف، ومراجعة الخطوات التنفيذية التي يتم توظيفها، وهو ما يطلق عليه في مفهوم الجودة في الوقت الحاضر جودة المنتج أو العنصر إذ تتمثل جودة المنتج أساسًا بعملية تحديث وتفعيل الطرق والوسائل والإجراءات المستخدمة في عملية الإنتاج، وهو الأسلوب المستخدم الآن من قبل مختلف المؤسسات والشركات الإنتاجية أو الخدماتيه في توظيفها لمنهج إدارة الجودة Total Quality Management-TQM.

وقد أصبح ينظر إلى الجودة الشاملة نظرة شمولية نحو الإصلاح والتطوير الإداري والفني واستغلال كافة مدخلات النظام، وأصبحت التحدي القوي في تقييم أداء النظام نحو تحقيق أهدافه وتطوير مخرجاته في ضوء تطوير وحدات النظام(Sabihini, Widhy& Abdullah, 2010) .

3.أهمية ادارة الجودة الشاملة:-

تواجه الجامعات ومراكز المعلومات ومؤسسات التعليم العالي المختلفه موجه من التحديات متمثله في انخفاض الانتاجيه وزيادة التكاليف ونقص الموارد الماليه وتبنى اساليب غير منقادة لتحقيق الاهداف المنشودة .

ومواجهة هذة التحديات والتغلب عليها امر في غاية الاهميه لا لتتمكن هذه المنظمات ومنها المكتبات من المتافسه بل لتتطيق السليم والكامل .

الأمور من جانب آخر كأداة قياسية وتقويمية متكاملة في إرساء مبدأ وتحقيق الجودة المنشودة ومنهجها المتمثل بتطوير مسار العملية التربوية – التعليمية وتفعيلها، وتحقيق أهدافها بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية. كما تبرز أهمية توظيف

المواصفة الدولية للجودة كأداة قياسية وتقويمية للعملية التربوية والتعليمية من خلال تخفيف الأعباء والجهود التي تقوم بها المؤسسات التربوية الرسمية في القطاع العام للإشراف والمتابعة على المؤسسات التربوية والتعليمية في القطاع الخاص

وتمحورت العديد من المحاولات العالمية والمحلية لتحسين الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. وكان ذلك من خلال عقد المؤتمرات والندوات والعمل على تكوين اللجان العليا وذلك لوضع وتحديد مؤشرات ومعايير محددة لقياس الجودة في هذه المؤسسات(**عليمات**، 2004).

وما تزال أهمية إدارة الجودة الشاملة غير ناضجة على نطاق واسع لدى كثير من القطاعات الإنتاجية، والخدمية على وجه العموم، لاسيما الجوانب التربوية على اختلاف أصنافها على وجه الخصوص، من هنا فإن المشكلة الأساسية التي تطرحها هذه الدراسة هو أن التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة يتطلب بالضرورة إدراك العاملين في المؤسسات التربوية العليا لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

4.متطلبات نظام ادارة الجودة الشاملة:-

أن من ابرز متطلبات ادارة الجودة الشاملة:~

1. القياده الأداريه :وتتمثل في دعم الإدارة العليا وألتزامها بالجودة وهو فى الأساس قرار استراتيجي يتوقف نجاحه على مدى قناعة الإدارة العليا بفوائدها وأهميتها لتطوير الأداء ولتعزيز المركز التنافسي للمنظمه .والقناعه لا تكفي بل يجب أن تترجم على ارض الواقع الى التزام واضح بنظام ادارة الجودة الشاملة كهدف وتوفير الموارد البشريه والماديه لتنفيذ برامج ادارة الجودة الشاملة حسب الأساليب العلميه الحديثه (**عقيلي**، 2001).
2. الثقافه التنظيميه : من المتطلبات الأساسيه لنظام ادارة الجودة الشاملة هو وجود بيئه تنظيميه مناسبه لتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة تراعي الظروف الخاصه للمنظمه وطبيعة بيئتها والقيم السائده وتأخذ بالاعتبار كافة المبادئ والأساسيات والأرشادات والعوامل والمتغيرات المؤثره سلبيه او ايجابيه (**خاشقجي**،2003).

5.جودة التعليم العالي :

تعني مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخليه والخارجيه المنتفعه.

ان تخصيص جودة التعليم يتطلب توجيه كل من الموارد البشريه والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنيه التحتيه لأجل خلق ظروف مواتيه للأبتكار والأبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه .

6.الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية:

إن إدارة الجودة الشاملة من أهم الادارات التي استحوذت على الاهتمام الكبير من قبل الباحثين كأحد المتطلبات الحديثة في تقييم أداء المنظمات نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة. لا سيما بعد الثورة الصناعية والثورة في تكنولوجيا الحاسوب وظهر مفهوم الجودة الشاملة ليعبر عن فلسفة حديثة نحو تحسين مخرجات المنظمات التعليمية.

لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية فقد حددت عدة محاور لتحقق المنظمة اهداف الجودة الشاملة وتشمل :(Massy ,2003)

1. بناء المعرفة والالتزام ووضع الخطط والمشاريع لقيادة وتوجيه وتنظيم المهام الأساسيه ذات العلاقة بجودة التعليم .
2. تنظيم عمليات تطوير المهارات والخدمات الأستشاريه التي تعزز جودة الخدمات التعليمية وإنشاء حلقات للنقاش المستمر والتطوير المتجدد بكل ما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية.
3. توفير بيئه مليئه بالحوافز والمكافئات وتقدير الأعمال المتميزة للكادر الأكاديمي والكادر الأداري والعمل على تطوير برنامج للمراجعه والرقابه .
4. العمل على تطوير اداء العمليه التعليمية من خلال التوزيع.

ويعتبر (**إدوارد ديمنج**) رائد فكرة الجودة الشاملة حيث طور مفاهيم مختلفه لأيجاد وتطوير ثقافة الجودة، وتسمى هذه النقاط " جوهر الجودة في التعليم" وتتلخص فيما يلي:

1. إيجاد التناسق بين الأهداف وتبنى فلسفة الجودة الشاملة وتقليل الحاجة الى التفتيش و تحسين الجودة، الإنتاجية، وخفض التكاليف والتعلم مدى الحياة والقيادة في التعليم والتخلص من الخوف مع ازالة معوقات النجاح.

2..خلق ثقافة الجودة وتحسين العمليات ومساعدة الطلاب على النجاح مع التزام وتحمل المسوؤلية .

3.وحتى يكون للجودة الشاملة وجود في مجال التطبيق الفعلي لا بد من توافر خمسة خصائص أو صفات للتنظيم الناجح لإدارة الجودة الشاملة:

1. حشد جميع العاملين داخل المؤسسة بحيث يدفع كل منهم بجهده تجاه الأهداف الاستراتيجية كل فيما يخصه و الفهم المتطور والمتكامل للصورة العامة، وخاصة بالنسبة لأسس الجودة الموجهة لإرضاء متطلبات "العميل" والمنصبة على جودة العمليات والإجراءات .
2. قيام المؤسسة على فهم العمل الجماعي و التخطيط لأهداف لها صفة التحدي القوي، والتي تلزم المؤسسة وأفرادها بارتقاء ملحوظ في نتائج جودة الأداء.
3. الإدارة اليومية المنظمة للمؤسسة من خلال استخدام أدوات مؤثرة وفعالة لقياس القدرة على استرجاع المعلومات والبيانات (التغذية الراجعة) .

7.مخرجات العملية التعليمية الجامعية:

لكي تترجم مفاهيم المخرجات التعليميه على ارض الواقع فأن الجامعه مطالبة ببذل الجهد وتخفيض الوقت الكافي ومتابعة الغير حتى تتمكن من الاخذ بمبادئ ومتطلبات ادارة الجودة الشامله في العملية التعليميه.

1. مجموعه من الخطوات المتتابعه والمعتمد بعضها على الاخر و تهدف الى تمويل المدخلات الجامعية الاساسيه (الطلبه) الى مخرجات تتلاءم وحاجات المجتمع (خريجين بمستوى جديد من المهاره والمعرفه)

2. تحقيق العلاقة التفاعليه بين الموارد البشريه وموارد العمليه التعليمية الاخرى بما يضمن الحصول على مخرجات جامعيه بجودة عاليه و تعتمد نظام معلومات يتلاءم مع طبيعة هذه العمليه التي تتصف بالعمليه والتربوية والانسانيه.
3. الاعتماد كثيرا على الدور المميز للمكون البشري للعمليه لانه العنصر الاكثر تأثيرا في مكونات العمليه الاخرى (المنهج-الطريقه–الطالب) ويشارك في تحسين العملية في التعليم العالي ثلاثة عوامل رئيسية هي (القوه البشريه _والقوه التعليمية –والقوى التكنولوجيه) .

8.متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية:-

من المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجوده المطبق في المؤسسات التعليميه للوصول الى خدمة تعليميه عالية مسؤولية الادارة العليا منها (**اللوزي**، 2003) .

1. الصناعه الكامله والتفهم الكامل والالتزام من قبل المسؤولين في المؤسسه التربوية واشاعة الثقافه التنظيميه الخاصه بالجودة في المؤسسه التربوية نزولا الى المدرسه
2. التعليم والتدريب المستمر بين كافة الافراد والتنسيق وتفعيل الاتصال بين الادارت والاقسام المختلفه .
3. مشاركة جميع الجهات وجميع الافراد العاملين في جهود تحسين جودة العملية التعليمية وتأسيس نظام معلوماتي دقيق وفعال لأدارة الجودة على الصعيد بين المركزي والدرسي .

9.فوائد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

أن تطبيق ادارة الجودة الشامله في النظام التعليمي تحتاج جهودا لا تتوقف لتحسين الاداء كما تهدف الى تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات التعليميه ومن اجل الوصول الى فوائد الجوده الشامله المتمثله في .

1. تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة و تطوير المهارات القيادية والإدارية لقيادة المؤسسات التعليمية و تنمية مهارات ومعارف

واتجاهات العاملين في الحقل التربوي والتركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات.

2. الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة وتقديم الخدمات بما يشبع حاجات المستفيد الداخلي والخارجي و توفير أدوات ومعايير لقياس الأداء وتخفيض التكلفة مع تحقيق الأهداف التربوية في الوسط الاجتماعي.
3. ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقه و زيادة كفايات الإداريين والعاملين وزيادة الثقه والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع .
4. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الأنسانيه السليمه بين جميع العاملين وتطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسه المزيد من التقدير المحلي المجتمع.

10. نقاط تؤخذ في الاعتبار عند تطوير مخرجات التعليم :

1. المهارات المعرفيه والأدراكيه ترتبط بمجال تعليمي او مهني معين ويتم اعداد الطلبه من اجلها.
2. المهارات الشخصيه والمسؤوليه والمهارات التحليليه ومهارات الاتصال فيجب على جميع الطلبه وفي كل حقول المعرفه تنميتها. ويأتي تطوير هذه القدرات من طريق تضمينها ضمن العمليه التعليمية وبطريقه مناسبه وفي جميع المقرارات الدراسيه.
3. يتعين على الخرجين امتلاك القدره على القيام بهذه المجالات بشكل اعتيادي وطبيعي حتى ما دعت الحاجات لذالك سواء في حياتهم الشخصيه او المهنيه.
4. ان يكون لهذه المعايير انعكاسات وتضمينات رئيسيه لأستراتيجيات التعليم وعند تقويم الطالب وتقويم البرامج.

11. التحقق من معايير مخرجات التعليم :

انه جزء من مسؤوليه كل مؤسسه تعليميه ان تعمل الاجراءات اللازمه للتحقيق من تحقيق معايير مخرجات التعليم المطلوبه والتاكد من ان هذا الاطارا ينفذ بشكل مستمر.

كيف ان تكون هناك استراتيجية ملأئمه ومقبوله تعمل للتحقق من تحقيق المعايير وان تعتبر شرطا اساسيا للجودة سواء للبرنامج او للمؤسسه.

وتتضمن الاستراتيجيات العامه للتحقق من تحقيق معايير مخرجات التعلم على الأتي:

1. فحص درجات الطلبه وواجباتهم
2. تقويم البرامج من قبل الطلبة
3. تقويم البرامج من قبل الخرجين
4. تقارير المسؤولين في القطاعات الحكوميه او الخاصة التي يعمل بها الخريجون.

ان مسؤوليه تحقيق المعايير الخاصه بمخرجات التعليم المطلوبه يمكن ان تتم عن طريق عمل ترتيبات خاصه مع مؤسسه اخرى ولكن هذا يعتمد على جودته في تفاصيل الترتيبات التي تعمل والنتائج التي تحقق عند انجازها .

واذا لم تكن اليه التحقق من تحقيق مخرجات التعليم جيدا فأنه لن يتم التصديق على جودة المؤسسه او البرنامج من قبل لجنة التقويم الخارجي .

يتألف هذا المعيار من المكونات الاساسيه التاليه:

4/1 مخرجات تعليم الطلاب.

4/2 عمليات تطوير وتقويم ومراجعة البرنامج.

4/3 مساعدة الطلاب من الناحيه التعليميه وتقويمهم.

4/4 مساندة تحسين جودة التدريس وانشطه الخبرة الميدانيه.

4/5 مؤهلات وخبرة اعضاء هيئة التدريس.

12.التطبيقات التربوية والتعليمية لعناصر المواصفة الدولية للجودةISO 9002

العناصر الرئيسية لمواصفة الجودة التطبيقات التربوية والتعليمية:

استعداد والتزام الادارة بمسؤولية تطبيق نظام الجودة واجراءاته ومن ثم مساهمة الطلاب و أولياء الأمور في متطلبات العملية التعليمية ومن ذلك يتم تحديد مستوى تقدم تحصيل الطالب ومتابعته ومدى تحسن أداء الطلاب يتم ذلك من خلال متابعة تطوير المناهج واستراتيجية التعلم والتعليم ومراقبة تقويم العملية التعليمية

ومتابعة عملية التقويم والاختبار واختباروسائل وأدوات التفتيش ومدى اتساق وثبات طرق التقييم والقياس.

وضبط نتائج وإجراءات عملية الانجاز والأداء وضبط التشخيص وتحديد حالات الاخفاق والقصور والاجراءات التصحيحية.

وتحديد نظام التعامل مع حالات القصور ومراجعة وتقويم نتائج العملية التعليمية والنشاطات الصفيه واللاصفية وتأكيد وتثبيت اجراءات نظام الجودة والمراجعه الداخليه (Bank,1992).

2.2 الدراسات السابقة:

وقد كتب العديد من الدراسات السابقة والتي تشير إلى أهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات.

1.2.2 الدراسات العربيه:

دراسة (ناجي،1998) بعنوان ""متطلبات تطبيق نظام ادارة الجودة في المؤسسات التعليميه"" هدفت هذه الدراسة الى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من خلال عينة عشوائية من طلبة وإداريي جامعة عمان الأهلية. واستخدمت الدراسة في هذه الدراسة الميدانية المنهج الوصفي، وقامت الدراسة بتطوير إستبانتين، إحداهما وزعت على عينة عشوائية طبقية من الطلبة لاستقراء آرائهم حول جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها لهم الجامعة، أما الاستبانة الثانية فقد وزعت على كافة المسؤولين الإداريين من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام،ومديري الدوائر لمعرفة آرائهم حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والمعوقات المحتملة في التطبيق .وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى رضا طلبة الجامعة كان مرتفعًا فيما يخص تجهيزات الجامعة، ومنخفضًا بالنسبة للخطط الدراسية، والكادر الأكاديميين والخدمات الجامعية، والأنظمة والتعليمات الداخلية. تتوافر لدى إدارة الجامعة القناعة والرغبة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

أن إدارة الجامعة تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل : تقديم نظام رواتب وحوافز مناسبين للموظفين، والعمل على تلبية احتياجات المستفيدين من الطلبة وأولياء الأمور ومختلف مؤسسات المجتمع المحلي.

دراسة (الخطيب،2000) بعنوان ""ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي"" هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة الجامعية، والإفادة من هذا المدخل الحديث لإصلاح الجهاز التربوي والنهوض به. وبعد أن قدم الباحث عرضًا موجزًا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها، قدم العديد من نماذج الجودة والتي يمكن الاهتداء بها في حل إشكاليات التعليم الجامعي في البلاد العربية وانعكاساتها على إدارة الجامعة من ناحية، وتعزيز كفاءة وفعالية هذه الجامعات من ناحية أخرى. وقدمت هذه الدراسة عدة تصورات مستقبلية لدور الحكومات ودور الجامعات، بهدف تحقيق إصلاح الإدارة الجامعية في مؤسسات التعليم الجامعي في الوطن العربي منه: وجود إرادة سياسية تدعم الإصلاح التربوي وإحداث التغيير اللازم. توفير قاعدة بيانات توضح سياسة التعليم الجامعي للمواطن. إقامة علاقات تعاونية بين الجهات الحكومية والوزارات ذات العلاقة بالتعليم الجامعي، مثل تقديم الدعم المادي والفني. أن تقوم الجامعة بصياغة رسالتها على نحو استراتيجي واضح. أن تقيم الجامعة علاقات عمل جيدة مع الجهات الممولة. المرونة في جميع مجالات العمل في الجامعة.

دراسة (الموسوي،2003) بعنوان ""ادارة الجودة الكلية الشاملة وامكانية تطبيقها في الميدان التعليمي"" هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، واشتمل المقياس على 48 فقرة موزعة على أربعة مجالات أساسية في إدارة الجودة الشاملة وهي :تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي، متابعة عمليات التعليم والتعلم وتطويرها، تطوير القوى البشرية، اتخاذ القرار وخدمة المجتمع .وقد تم التأكد من صدق المقياس وثباته بالطرق المناسبة، والتي تفي بهذا الغرض .وتم تطبيق المقياس في صورته النهائية على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 60 عضوًا من أعضاء هيئة التدريس في جامعة البحرين،

وفي ضوء دلالات الصدق والثبات، أوصى الباحث بالإفادة من هذا المقياس في تحديد مدى إمكانية تحقيق عناصر الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة (بدح،2003)""بعنوان نحو استراتيجية جامعية عربية موحدة""هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أنموذج لإدارة الجودة الشاملة والتعرف إلى درجة إمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة . وتكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع الدراسة ومجموعه(508) فردًا . وأظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات الاستبانة قد جاءت بدرجة كبيرة ومتوسطة. وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إمكانية تطبيق أنموذج إدارة الجودة الشاملة المقترح في الجامعات الأردنية العامه وفقًا للمسمى الوظيفي.

دراسة (جريس،2004) بعنوان ""نظام لتحسين الجودة والاداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين"" هدفت هذه الدراسة تحليل إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وركائزها وأسسها في جامعة بير زيت، وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية حيث بلغ حجمها(655) ، فقد أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود رضا لدى أعضاء هيئة التدريس بالنسبة للعملية الأكاديمية والإدارية، ولعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي، كما أظهرت مستوى متدنيًا من الرضا لدى الطلبة عن الجهود المبذولة في تطوير العملية الأكاديمية والتخصصات العلمية والخدمات الإرشادية .كذلك أشارت النتائج إلى أن الجامعة لا تراعي حاجة السوق المحلي من التخصصات التي يتم تقديمها، وعدم وجود دعم لعملية البحث العلمي بالشكل الكافي، وعدم اعتماد الجامعة لنظام مالي وإداري فعال .

دراسة (العباسي،2004) بعنوان "" واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة""هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع نظام التعليم في الجامعة المفتوحه في القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، واشتملت عينة الدراسة على (57) عضو هيئة تدريس و (316) طالباً وطالبة بالنسبة لنتائج الدراسة، فقد أظهرت أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان منخفضًا، كما أظهرت

الدراسة أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلبة كان متوسطًا .وبينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى للجنس ولصالح الذكور . كما بينت الدراسة عدم وجود فروق في واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الكلية، الخبرة، والدرجة العلمية.

دراسة (علاونة وغنيم،2005) بعنوان ""درجة إلتزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها "" هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة إلتزام جامعة النجاح الوطنية في بير زيت بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها ومعرفة أثر متغيرات الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخر ج فيها، والكلية التي يعمل فيها والعمر، والوظيفة التي يشغلها على درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة .وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (130) عضو هيئة تدريس في جامعة النجاح الوطنية، وزع عليهم مقياس لإدارة الجودة الشاملة تم التحقق من صدقه وثباته وشمل52 فقرة موزعة على أربعة مجالات وهي :متطلبات الجودة، والمتابعة، والتطوير، والقوى البشرية واتخاذ القرار. وأشارت النتائج إلى أن جامعة النجاح الوطنية تلتزم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بدرجة كبيرة وكذلك تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي والجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، والكلية التي يدرس فيها، والعمر، والوظيفة التي يشغلها. وأوصت الدراسة بضرورة الإفادة من تجارب الآخرين، والعمل على تأسيس مركز للجودة في جامعة النجاح الوطنية، وإجراء دراسات حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية.

دراسة (الملاح،2005): بعنوان ""ما مدى تحقيق معايير ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس "" هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، ودرجة تأثرها بالمتغيرات المستقلة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية المتفرغين والناطقين باللغة العربية في جامعات الضفة الغربية النظامية الستة، واشتملت عينة الدراسة على (346)عضو هيئة تدريس تم إختيارهم بطريقة عشوائية طبقية. ووزعت استبانة على عينة الدراسة مكونة من73 فقرة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات. الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس فيها، كانت متوسطة. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجالات تحقيق إدارة الجودة الشاملة. وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي في مجالي النمو المهني، والدرجة الكلية. وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لكل من متغير الخبرة، الرتبة العلمية، المركز الوظيفي، ومتغير الجامعة في مجال الثقافة التنظيمية. وأوصت الدراسة بالاعتماد على فرق العمل في إنجاز الأعمال، وزيادة الاهتمام بالبحث العلمي، وزيادة الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس.

دراسة (عجيم،2009) بعنوان ""اتجاهات العاملين في المعاهد المهنيه في المملكه العربيه السعوديه نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة" وتكونت عينة الدراسة الصالحه للتحليل من (254)مبحوثا وقد تم اختيارهم بطريقه عشوائيه وتوصلت الدراسة الى نتائج كان من اهمها :

1. ان اتجاهات العاملين بالمعاهد المهنيه بالمملكه العربيه السعوديه نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة وابعادها جاءت بدرجه مرتفعه.
2. ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين (وضوح مفهوم ادارة الجودة الشاملة ودعم الإدارة العليا وتوفر المهارات وتوفر البنيه التحتيه) في تطبيق ادارة الجودة الشاملة بالمعاهد المهنيه.

3. اشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة بالمعاهد المهنيه تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي ،والعمر ،والمؤهل العلمي ،والخبرة)

دراسة (أبو فارة،2006) بعنوان "واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية" من خلال التعرف إلى مستوى تطبيقها حيث بدأ الباحث أبو فارة بحثه بتعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها مفهوم يعبر عن مدخل شامل متكامل لتحسين المرونة والفاعلية والتنافس من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والفهم لجميع أنشطة المنظمة بمشاركة جميع العاملين وتخطيط وتنفيذ عمليات التغيير المعززة لمدخل الجودة الشاملة وإزالة العوائق المعيقة لتنفيذ هذا المنهج بحيث يركز على منع المشكلات وتداركها قبل وقوعها لا بعد الوقوع فتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تجعلها قادرة على تلبية حاجات السوق ومتطلبات المجتمع وحاجات الطلبة المشروعة التي تؤهلهم لسد حاجات سوق العمل لخدمة المجتمع بكفاءة وفاعلية. وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل وقياس واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية واختيار الباحث عشرة فرضيات لاختبارها تناولت العناصر الرئيسية العشر لإدارة الجودة الشاملة. واستخدم الباحث الاستبانة وتم توزيعها على (234) من أعضاء الهيئات التدريسية تم اختيارهم عشوائيًا، وتم اختبار صدق الأداة وثباتها .وأظهرت النتائج أن الجامعات الفلسطينية لا تولي اهتمام كبير بسبعة عناصر من أصل عشرة عناصر لإدارة الجودة الشاملة وهي : التركيز على المستفيد، الثقافة التنظيمية، نظم العملية، دعم الإدارة العليا للجودة، والتحسين المستمر، التركيز على العاملين، والعلاقة مع الموردين، وأظهرت أيضًا اهتمام الجامعات بثلاث عناصر المتبقية لإدارة الجودة الشاملة وهي القياس والتدقيق، وضمان الجودة، والبعد المجتمعي، وأوصت هذه الدراسة بضرورة تضمين جميع عناصر لإدارة الجودة الشاملة بكل مكونات النظام الجامعي بمدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها.

2.2.2.الدراسات الاجنبية:

واجرى كورتني(Courtney,2000) دراسة بعنوان " Total Quality Management in Higher Ediacation-depatment heads academics perception about the application of total quality management in higaher ediucation Institution .

وقد هدفت هذه الدراسة لجمع وتحليل بيانات من مؤسسات التعليم العالي التي طبقت ادراة الجودة الشاملة (1998) من اجل الفهم بشكل افضل للعلاقة بين مدخل التطبيق على النطاق المؤسسه في مقابله على نطاق القسم ومخرجات مبادرة ادراة الجودة الشاملة

وفي دراسة قاما بها وديتريت وجيني (Detret and Jenni,2000) "An instrument for megering quality practice in education" وهدفت هذه الدراسة لبناء أداة لقياس الممارسات النوعية في التربية، والغرض من بناء الأداة هو تجميع معلومات عن الوضع الحقيقي للممارسات والسلوك في المهنة، وليس عن اعتقاد الناس أو شعورهم عن ممارساتهم وتكونت الاستبانة التي استخدمت في الدراسة من 9 أبعاد وهي : مدخل المستخدم، مثل الطلبة، والموظفين وآبائهم والأعمال، التطوير المستمر، تغيير الأنظمة، والقيادة، التدريب، دراسة العمليات وتقييمها،و اتخاذ القرار .وأجريت الدراسة على عينة من 385معلمًا، تكونت الاستبانة من (82) فقرة، واستخدم الباحث التحليل العاملي ومعاملات الارتباط كأساليب إحصائية في إجراءات الدراسة، وأوضحت الدراسة النتائج الآتية: هناك ارتباط عال بين التطوير المستمر، واتخاذ القرارات بالاعتماد على البيانات، ودراسة العمليات وتقييمها. توفرت الأبعاد السبعة في المدارس الثانوية بدرجة أكبر من المدارس الأساسية.فهم معلمي المدارس الثانوية للأداة بشكل يختلف عن فهم معلمي المدارس الأساسية. وخلص الباحثان إلى إمكانية تطوير أداتين لقياس الممارسات النوعية بحسب نوع المدرسة.

وأجرى (Seymour,2000) on twenty –three faculy of theleading colleges Descrptive and univeritiest to implement total aloder managemaent " "survey study دراسة مسحيه وصفيه على ثلاث وعشرين كليه من الكليات والجامعات الرائده وتقوم بتنفيذ إدارة الجودة الشاملة . وخلصت الدراسة الى ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة ساعد في تحسين جودة التعليم فى الحرم الجامعي وأده الى زيادة قدرة المؤسسه التعليمية تحمل مسؤولية الخدمات التي تقدمها وتحسن البيئه

التعليمية كما ساعد فى ترشيد اتخاذ القرار استنادا الى المعطيات والحقائق وأتاحه لجميع اعضاء الدوائر لأن يعملو معا وساعد على معرفة جميع العاملين بالعمليه التعليمية وتقلصت النفقات والأعمال التي تتطلب الأعادة .

قام (Kolinski,2002) "Astady on the conditions for the application of TQM in public universities " بأجراء دراسة حول تحديد معايير وعوامل النجاح والفشل عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومبادئها فى مؤسسات التعليم العالي ولتحقيق ذلك استخدم الباحث استبانه وتم توزيعها على عينه مقدارها (481)مؤسسه تعليميه فقد اشارت نتائج الدراسة الى ان مؤسسات التعليم تعاني من المعوقات ذاتها فى منظمات الاعمال عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM)وأن مؤسسات التعليم التي تطبق هذا المدخل تحظى بدعم اداري كبير وانها تعمل بروح فريق العمل الجماعي داخل امؤسسه التعليمية .

أجرى سينجالس وأخرون (Singles,et. al .,2002) "Implemention of total Qualty Managemant of the university mary land " دراسة بعنوان " تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى جامعة ميري لاند". وقد بينت الدراسة ان الجامعة قامت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لرغبتها فى التفوق وبينت ان هناك ثلاثه عوامل رئيسيه حفزت إدارة الجامعة على الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي عدم التساوي فى نوعيه الخدمات التي تقدمها الجامعة والصعوبات الماليه التي كانت تواجهها الجامعة.

والتغيرات النظاميه التي تنتج عن طريق ادارة الجودة الشاملة وقد اظهرت الدراسة ان معظم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تتركز على الجانب الاداري اكثر من تركيزها على الجانب التدريسي والبحث العلمي الجامعي .

دراسة جيننج (Jenning,2004) Study on the identification of criteria and factors for success and failure when ntbaiqTQM princicples in higher education institutions " "بدراسة حول شروط تطبيق الجودة الشاملة فى الجامعات وتوصل الى ان هناك بعض الشروط التى ينبغى مراعاتها فى الكليات والجامعات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومنها النظر الى الطالب على انه يميل الى حاجات ومتطلبات يجب مراعاتها ووجود لجنه تقوم بتحديد الاهداف التى تسعى اليها

الجامعة فى ضوء فلسفه الجودة ووضع معايير للتقوييم الذاتى ومراجعه الموارد والتكاليف والوقت اللازم وتدريب العاملين وتأهيلهم في ضوء مبادئ ومعايير الجودة والعمل على تقليل الجهد الضائع والتأكيد على التحسين المستمر من خلال التقويم والتغذيه الراجعه.

قام (Karia,Asaari,2006) ؚ Study aimed to look at the link between leadership styles and heads of higher education institutions and between " total quality performneefei" بأجراء دراسة هدفت الى البحث في الصله التي تربط بين اساليب القياده ورؤساء المؤسسات التعليمية العاليه وبين ادائها لسلوكيات قيادة الجودة الشاملة وقد تكونت عينة الدراسة من رؤساء الجامعات واداريها واعضاء هيئة التدريس والمسؤولين عن انجاز ادراة الجودة الشاملة في الجامعات والكليات الأمريكيه التي قد انجزت مبادئ ادراة الجودة الشاملة في وظيفتها الادرايه وتوصلة الدراسة الى رؤساء الجامعات ومارسوا سلوكيات ادراة الجودة الشاملة بدرجه محدوده فقط . وتوصلت ان هناك علاقة قويه وايجابيه تبين بعدي اساليب القياده والهيكل التنظيمي وايجابية تبين طول زمن انجاز ادراة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية واداء الرؤساء لسلوكيات ادارة الجودة الشاملة .

أجرى هيندرسون ورفاقه (Henderson, et.al, 2006) دراسة بعنوان Reflecting on a TQM-based University Industry Partnership: " to Research Methodology and Organisational Learning " Contributions وهدفت الى اغرض كيفية تطبيق الشركة بين الجامعات والقطاع الصناعي البريطاني، من خلال التركيز على طريقتين رئيستين هما: تطوير الجامعات لمنهجية بحثية جديدة وتحسين فهم موضوع ادارة الجودة الشاملة والعمل على تطوير مرونة الموضفين والمدراء المهتمين بهذه الشراكة وتطوير ادارة الجودة الشاملة في المنظمات وقد توصلت الدراسة الى جودة صعوبات في الشراكة ما بين الجامعات والقطاع الصناعي ، وهو الأمر الي يتطلب ان يقوم اي نشاط للشراكه على نقل لعملية التعليم بعمق بين الطرفين من خلال التدريب ، وفيما يتعلق بتطبيق ادارة الجودة الشاملة فأن طريقة العمل القائمة على منهجيات البحث المطورة قد ادت الى

تمكين المشاركين من التعامل مع التغيرات في بيئة العمل وتعزيز تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات.

دراسة أوليا وأسبنوول (Owlia & Aspinwall ,2009) بعنوان " Quality Management in Higher Education Total " " ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :نظرة عامه " هدفت الى التعرف على اهتمامات المختصين والممارسين للجودة الشاملة فى التعليم العالي في المؤسسات الأكاديميه حيث تم تجميع (124) اسما وعنوانا من الأدبيات المنشوره ذات العلاقة بالجودة في التعليم العالي فى دول عده.

وقد استخدم الباحث منهج تحليل المضمون في التعرف على اتجاهات المهتمين وقد خلصت الدراسة الى ان (51%) من المستجيبين يرون أن أكثر المبادئ اشكالية فى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة هو اتجاه الزبائن (الطلاب).

ما يميز الدراسة الحاليه عن غيرها من الدراسات السابقه:

يبين العرض السابق انه على الرغم من الأهتمام المتزايد بدراسة الجودة الشاملة وخصوصا فى القطاع التعليمي والمؤسسات التعليمية الجامعية الأ أن الأهتمام بدراسة مدى تطبيق ابعاد الجودة الشاملة وأثرها فى تحسين مخرجات التعليم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لا تزال الدراسات المتعلقه بها قليلة.

وقد ساعد استعراض الدراسات السابقه في القاء نظرة على مفهوم تطبيق الجودة الشاملة وأبعادها، وأثرها فى التعلم والتعليم.

وتعتبر هذه الدراسة المحاوله الأولى على مستوى الجامعات الأردنية الرسميه فى المملكه الأردنية الهاشميه . لهذا جاءت هذه الدراسة لتغطية جانبا من النقص الحاصل في هذا المجال . وتحاول الباحثه فى هذه الدراسة ان تحقق الاهداف التاليه:

1. التعرف على اهم العوامل التي تسهم في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس.
2. التعرف على المسئوليات التي تقع على عاتق الجامعة لموائمة مخرجات التعليم العالي مع احتياجات المجتمع.

واعتمدت هذه الدراسة على ان هناك مجموعه من العوامل التي تسهم بشكل ايجابي في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي لكي ينهض بسوق العمل وقد صنفتها الباحثه الى اسباب تتعلق بأساليب التعليم وطرق التدريس الحديثه وتطوير المناهج الدراسيه واسباب تتعلق بسياسات القبول في التعليم الجامعي والعمل على التوازن بين التخصصات عند قبول وتنسيب الطلاب للجامعات واسباب تتعلق بأعضاء هيئة التدريس من حيث اعدادهم بشكل افضل وكذالك تطوير قدراتهم من خلال الدورات التدريبيه واثناء الخدمه واسباب تتعلق بسوق العمل وذلك من خلال دراسات احتياجات سوق العمل بصوره مستمرة .

الفصل الثالث

المنهجيه والتصميم

1.3اسلوب الدراسة وتصميمها:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام منهجين من مناهج البحث العلمي:

1.المنهج الوصفي:

وذلك لبيان اهم الأدبيات ذات العلاقة بأبعاد ادارة الجودة الشاملة وتحسين مخرجات التعليم. بالأعتماد على المراجع والدوريات والتقارير والابحاث العلميه والدراسات السابقه ذات الصله بالموضوع والقيام ببعض التحليل المنطقى والمقارنات بين الادبيات ما امكن وذلك لتغطية الاطار النظرى من الدراسة.

2.المنهج الوصفي التحليلي :

وقد تم استخدامه لتغطية الجانب التطبيقي من هذه الدراسة وذلك من اجل اختبار صحة فرضياتها والأجابه عن تساؤلاتها واستخلاص نتائجها بالأعتماد على الاستبانه التى صممت لأغراض هذه الدراسة وفق الخطوات العلميه المتعارف عليها.

2.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميعاعضاء هيئة التدريس فى الجامعات الأردنية الرسميه والبالغ عددهم (6200) عضو هيئة تدريس من مختلف الرتب الاكاديميه وحسب قسم الموارد البشرية في وزارة التعليم العالي فى الجامعات الأردنية الرسميه. (وزارة التعليم العالي،2010).

3.3 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائيه ملائمة من مجتمع الدراسة موزعه على الجامعات الأردنية الرسميه التاليه:

الجدول رقم (1)

توزيع افراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافيه

الجامعه	عدد الاستبانه الموزعه	عدد الاستبانه المسترده	الكلي
الجامعه الاردنيه	125	116	125
جامعة اليرموك	110	102	110
جامعة ال البيت	98	92	98
جامعة البلقاء التطبيقيه	105	96	105
جامعة مؤته	90	81	90
جامعة الحسين بن طلال	42	37	42
جامعة الطفيلة التقنيه	30	26	30
المجموع الكلي	600	550	600

وبذلك تكونت عينة الدراسة من (600) عضو هيئة تدريس بنسبة (10%)وقد تم استرداد (550) استبانة وقد استبعد (50) استبانه لعدم صلاحيتها للتحليل .
وبذلك فقد خضعت (500) استبانه للتحليل وهي مقبوله لأغراض البحث العلمي .

4.3 خصائص عينة الدراسة:

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وقد شملت المتغيرات الديموغرافية الاتيه:

(الجنس–العمر–المؤهل العلمي–الخبرة).

ويبين الجدول رقم (2) خصائص العينه وتوزيع افرادها حسب المتغيرات الديموغرافيه:

الجدول رقم (2)

توزيع أفرادها عينة الدراسه حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	298	%54,6
	انثى	202	%45,4
العمر	اقل من 30	105	%19,3
	31ـــ39	107	%21,4
	40ـــ 49	167	%33,4
	50ـــ59	97	%17,4
	60 فأكثر	24	%8,5
المؤهل العلمي	ماجستير	196	%19,2
	دكتوراه	304	%80,8
الخبرة	اقل من 5 سنوات	96	%18,2
	6ـــ10	118	%29,1
	11ـــ15	168	%36,2
	16ـــ20	86	%13,3
	20 فأكثر	32	%3,2

بالنظر إلى الجدول رقم (2) يتبين أن غالبية المبحوثين من الفئة العمرية (40-49) وبنسبة (33.4%)، في حين بلغت نسبة المبحوثين والذين تقع أعمارهم (60 فأكثر) بنسبة (8.5%) من مجموع أفراد عينة الدراسة. وقد يشير هذا الانخفاض إلى الخروج من العمل في سن التقاعد.

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي للمبحوثين فقد وجد أن (80,2%) هم من حملة الدكتوراة(19,8%) من المبحوثين هم من حملة درجة الماجستير.

وتعزى هذه النتيجة إلى طبيعة الأعمال في الجامعات الرسمية الأردنية، والتي تحتاج إلى كوادر بشريه ذات مؤهلات علميه عالية للقيام بأعمالها وتحقيق كافة أهدافها.

أما فيما يتعلق بمتغير مدة الخدمة وهي (الخبرة) فأن معظم المبحوثين من ذوي فئة الخبرة (11-15) وبنسبة (36.2%)، بينما كان اقل المبحوثين من ذوي

فئة الخبرة (20 فـأكثر) وبنسبه (3.2%)، وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة من ذوي الخبرات المناسبة لقيامهم بأعمالهم التي تتطلب خبره كافيه في مجال التعليم .

وبالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي لأفراد العينة، فقد تبين أن المبحوثين من الذكور تشكل نسبة (54.6%)، والإناث (45.4%).

5.3 أداة الدراسة:

تم تطوير استبانة الدراسة اعتمادا على الإطار النظري والدراسات السابقة في أبعاد الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم السابقة.

وقد تكونت الاستبانه من ثلاثة أجزاء وفيما يلي وصفا للأجزاء التي غطتها الاستبانة:

جدول رقم (3)
متغيرات الدراسه وارقام الفقرات التي تقيسها

ارقام الفقرات	ابعاد المتغير المستقل	المتغير
1-19	دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه.	أبعاد الجودة الشاملة
20-29	تدريب العاملين على ادارة الجوده الشاملة وتقدير العاملين.	
30-37	تحديد معايير مقياس جودة الخدمه.	
38-47	مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها.	
48-51	المخرجات المعرفيه وتشمل (المعارف والعمليات العقليه والذهنيه)	مخرجات التعليم
52-54	المخرجات المهاريه وتشمل (المهارات والسلوكيات والانشطه العمليه)	
55-57	المخرجات الوجدانيه والاجتماعيه وتشمل (الاتجاهات والميول والقيم)	

الجزء الأول:

ويتضمن المعلومات المعبرة عن خصائص عينة الدراسة طبقا للمتغيرات الشخصية وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

الجزء الثاني:

ويتضمن هذا الجزء خمسة فقرات تغطى كل بعد من ابعاد متغير الدراسة المستقل، ويتمثل في أبعاد الجودة الشاملة ويتضمن: (دعم الإدارة العليا، والاهتمام بمتلقي الخدمة، والتدريب على إدارة الجودة الشاملة، وتقدير العاملين، تحديد معايير مقياس جودة الخدمة، ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها). وتمت الاستعانة بها في بناء الاستبانه الخاصة بتطبيق الجودة الشاملة من خلال دراسة (عجيم،2009،العمارين،2007، flynn,et.al,1995). لوضع نموذج عام للأبعاد الخاصة بأبعاد تطبيق الجودة الشاملة وقد أجريت عليها التعديلات اللازمة لكي تناسب أهداف الدراسة وهذه الأبعاد هي:

1. الأسئلة (1-19): تمثل مسؤولية دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمة.
2. الأسئلة (20-29): تمثل تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين.
3. الأسئلة(30-37): تمثل تحديد معايير مقياس جودة الخدمة.
4. الأسئلة (38-47): تمثل مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها.

الجزء الثالث:

ويحتوى هذا الجزء على فقرات تغطي متغير الدراسة التابع، وهي مخرجات التعليم ويتمثل في: (مخرجات معرفيه، مخرجات مهارية، ،مخرجات وجدانية، واجتماعية).

وتم الاسترشاد في بناء فقرات هذا المتغير التابع بدراسة كل من (المعشروالهييتي، 2004،الفرد والزعنون، 2008). وتم تصنيف الإجابات وفق مقياس (ليكرت الخماسي) ، وحددت بخمس إجابات هي (تنطبق دائماً، تنطبق غالباً، تنطبق أحياناً، ،تنطبق نادراً، لا تنطبق أبداً). وأعطيت الإجابات أرقاما من (1-5). بحيث يدل الرقم (1)على لا ينطبق أبداً، الرقم(2)على ينطبق نادراً، الرقم (3) على تنطبق أحيانا، الرقم (4)على تنطبق غالباً. الرقم (5) على تنطبق دائماً.

6.3 صدق أداة الدراسة:

لقد تم عرض الاستبانه على(9) محكمين من أساتذة الإدارة المختصين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية، للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانه، ولقد تم الأخذ بملحوظاتهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة بشكل دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانه في فقراتها.

7.3 ثبات أداة الدراسة:

جرى التأكد من ثبات الأداة بطريقة إعادة الاختبار(Test-Retest)، وذلك بتوزيعها على عينه استطلاعيه مكونة من (30) مبحوثاً خارج عينة الدراسة، وبفارق ثلاثة أسابيع بين مرتي التطبيق، حيث جرى استخراج معامل الثبات للأداة بصيغتها النهائية الكلية، وبكل بعد من أبعاد الدراسة، وكانت النتائج كما هي موضحه في الجدول رقم (2) الأتي :

الجدول رقم (4)

مدى تطابق أبعاد الجودة الشاملة وتأثيرها في تحسين ومخرجات التعليم

اسم المتغير	معامل الثبات (كروبناخ الفا)
معايير الجودة الشاملة	0.61
مخرجات التعليم	0.66

ويلاحظ من قيم (كروبناخ الفا) اعلاه ان معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسه متوسطه ومناسبه لأغراض الدراسه.

الجدول رقم (5)

قيمة مقياس الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بعد من أبعاد الدراسة

المتسلسل	البعد	تسلسل الفقرات	Test-retest	Coronhachs
1	**دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه**	1ــــ 19	0,89	0,86
2	**تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين**	20ــــــ 29	0,88	0.81
3	**تحديد معايير مقياس جودة الخدمه**	30ــــ37	0,86	0,83
4	**مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناوؤها**	38ــــــ47	0,89	0,86

8.3 **الأساليب والمعالجة الإحصائية المستخدمة:**

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها، تم استخدام أساليب الوصف التحليلي وذلك باستخدام الرزم الإحصائية (SPSS.V.16):

1. **مقاييس الاحصاء الوصفي**: (Descriptive Statistic Measures)

وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة اعتماداً على النسب المئوية، والإجابة عن أسئلة الدراسة، وترتيب الأبعاد تنازليا.

2. **معامل ارتباط بيرسون**: (Pearson Correlation Matrix)

وذلك لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

3. **تحليل الانحدار المتعدد**: (Multiple Regression Analysis)

لأختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده .

4. **اختبار معامل تضخم التباين:** (Variance In Flatiron Factory)(VIF)

واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالي (Multicollinearity) بين ابعاد المتغير المستقل .

5. **اختبار معامل الالتواء:** (Sleekness)

وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي : (Normal Distributors)

6. **تحليل الانحدار المتعدد المتدرج** (Stepwise Multiple Regression Analysis)

لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

7. **تحليل التباين الأحادي:** (ANOVA)

لاختبار تأثير المتغيرات الديموغرافية في تصورات المبحوثين إزاء المتغيرات المستقلة والتابعة وأبعادها.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

تم اجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة وفقا لاجابات افرادعينة الدراسةعلى الفقرات الوارده في الاستبانه حيث احتسبت المتوسطات الحسابيه والأنحرافات المعياريه وتم ترتيبها تنازليا حسب اهميتها النسبيه استنادا لقيمة المتوسط الحسابي مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة .

واستنادا الى ذلك فان قيم المتوسطات الحسابيه التي وصلت اليها الدراسة اعتمدت على المعيار التالي لتفسير البيانات:

وبناء على ذلك فأن قيم المتوسطات الحسابيه التي تم التوصل اليها ستفسر على النحو التالي :-

المتوسط الحسابي	الاهمية النسبيه للمستوى
(3.5) فما فوق	مرتفع
(2.5-3.49)	متوسط
(2.49) وأقل	منخفض

وبناء على ذلك فأذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرة اكبر من (3.5) فيكون مستوى تصورات المبحوثين مرتفعا ،وهذا يدل على أن موافقة افراد العينه على الفقرة مرتفعة،أما اذا كانت قيمة المتوسط الحسابي(2.5 -3.49) فأن مستوى التصورات متوسطا ،وأذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (2.49)فيكون مستوى التصورات منخفضا.

1.4الأجابه عن اسئلة الدراسة:

وفيما يلي عرض لنتائج التحليل الاحصائي الوصفي للبيانات وهو عباره عن قيمة المتوسطات الحسابيه والأنحرافات المعياريه للفقرات المتعلقه بأجابه كل سؤال من اسئلة الدراسة.

الاجابه عن السؤال الاول :

ما مستوى تطبيق ابعاد الجودة الشاملة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنيه الرسميه.

الجدول رقم (6)

المتوسطات الحسابيه والأنحرافات المعياريه والأهميه النسبيه للأجابات تصورات اعضاء هيئة التدريس عن ابعاد الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسميه

تسلسل الفقرات	محتوى الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهميه النسبيه (%)	الترتيب حسب الأهميه النسبيه	المستوى بالنسبه للمتوسط
19-1	دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه	2.09	0.72	%67,52	1	متوسط
29-20	التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين	3.70	0.68	%61,50	2	مرتفع
37-30	تحديد معايير مقياس جودة الخدمه	2.41	0.62	%53,78	3	متوسط
47-38	مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها	3.20	0.58	%51,26	4	متوسط
47-1	المتوسط الكلي	3.30	0.75	%63,90	-	متوسط

*مرتفع (3,5 فأعلى) متوسط (2,6ــــــ 3,49) منخفض (2,5، فأدنى)

وعليه اذا كانت الاجابه على البعد (3,5) فأعلى فأن مستوى التصورات على البعد يكون مرتفعا اما اذا كانت قيمة المتوسط على البعد من (2,6 ـــــــ 3,49) فأن مستوى التصورات على البعد يكون متوسطا واذا كانت اقل من (2,5) فأن مستوى التصورات على البعد يكون منخفضا .

يتبين من الجدول رقم (6) ان المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل (ابعاد الجودة الشاملة) كان منخفضا حيث بلغ المتوسط الحسابي (2,41) وبأهميه

نسبة بلغت (63,90%) مما يؤشر على ان تصورات المبحوثين لأبعاد الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسميه جاءت منخفضه واحتلت (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه) المرتبه الاولى بمتوسط حساب مبلغ (2,55) واهميه بنسبه بلغت (67,52%) تلاها بعد (التدريب على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين) بمتوسط حسابي بلغ (2,50) واهميه بنسبه بلغت (61,50%) وجاء في المرتبه الثالثه بعد(تحديد معايير مقياس جودة الخدمه) بمتوسط حسابي بلغ (2,42) واهميه نسبيه بلغت (53,78%) واخيرا احتل المرتبه الاخيره بعد (مشاركة العاملين و تكوين فرق العمل وبناؤها) بمتوسط حسابي بلغ (2,20) واهميه بنسبه بلغت (51,26%) وتفسر هذه النسبه ان (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه) وما تشمله من اعباء اداريه وامور ومستلزمات ماديه مختلفه واتصالات ادت الى تبلور تصورات واتجاهات ايجابيه بسيطه وبخاصه فيما يتعلق بتلك المعلومات والأنظمه الموجودة في الأدارات العليا حتى تلائم حجم العمل وعمليات الأدخال والأخراج.

وكما تشير النتائج الى انه يجب على الادارة العليا ان تعمل على ادخال انظمة ومعايير الجودة الشاملة واختيار الانظمة والبرمجيات التي تتلائم مع التجهيزات وتلبي احتياجات العمل.

ويعود السبب في الحصول (تحديد معايير ومقياس جودة الخدمه) على المرتبه الثالثه الى ضروره وجود احتياجات اداريه للمستخدمين وتفهمهم لطبيعة هذه الاعمال وتوفر المعرفه الأداريه وتطبيقها بكافة منتجاتاها حتى يتم انجاز العمل بأفضل الطرق واقل الوقت والجهد.

وجاء حصول (مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) على المرتبه الاخيره وعدم تفهم العاملين لطبيعة ابعاد الجودة الشاملة وجهلهم بأنظمتها المختلفه واختلاف معايير تفهمهم لتلك المعايير وهذا ما يجعل بعض الأنظمه برغم صحتها انها غير قابله للتنفيذ لأعتقادهم بكلفتها ولحاجتها الى تغييرات قد تكون جذريه في نظام المعلومات المستخدم في المؤسسات التعليمية.

الجدول رقم (7)

المتوسطات الحسابيه والأنحرافات المعياريه لمدى ادراك افراد عينة الدراسة عن فقرات متغير (دعم الادارة العليا) مرتبه تنازليا

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تحرص الادارة العليا على صياغة سياستها مـن اجـل خدمة معايير الجودة الشاملة بصورة مفهومه لدى جميع العاملين .	3.20	0.83	متوسط
2	تحرص الادارة العليا على اصدار نشرات عن الجـودة الشاملة بهدف زيادة وعي العاملين بمفهومها.	2.45	0.73	منخفض
3	تقدم الادارة العليا الموارد الكافية لنظـام ادارة الجـودة الشاملة ومتابعتها .	3.35	0.90	متوسط
4	يوجد لدى الادارة العليا نظام أدارة الجودة الشاملة معلوم لدى جميع العاملين منها .	3.58	0.94	مرتفع
5	تتبنى الادارة العليا دليل معايير الجودة الشاملة وتطبيقها حسب الانظمه الداخليه .	2.33	0.68	منخفض
6	تساعد الادارة العليا على تنفيذ جميع اجراءات الجودة في كل وحدة من الوحدات الاداريه	2.22	0.60	منخفض
7	تسيطر الادارة العليا على عمليات التخطـيط لمتطلبـات الجودة بتحديد جميع الموارد (اجهزة،معـدات ،مـوارد بشريه)اللازمه لتحقيق الجودة والعمل على توفيرها	3.31	0.88	متوسط
8	تحرص الادارة العليا على تـوفير الكفـاءات البـشريه المؤهله لتطبيق ادارة الجودة الشاملة .	3.20	0.83	متوسط
9	تقوم الادارة العليا بتعريف العاملين بفوائد لتطبيـق ادارة الجودة الشاملة بأستمرار	3.11	0.79	متوسط
10	تهتم الادارة العليا بأقترحات العاملين حول تطبيـق ادارة الجودة الشاملة .	2.35	0.70	منخفض
1 -10	(مسؤولية دعم الادارة العليا)	2,90	0.94	متوسط

يظهر من الجدول رقم (7) ان المتوسط العام لمدى ادراك افراد عينة الدراسة عن فقرة (مسؤولية دعم الادارة العليا)بوصفها بعدا من أبعاد الجودة الشاملة جاءت بدرجة متوسطه وبمتوسط حسابي بلغ (2,90) وأنحراف معياري (0.94).

وقد احتلت الفقرة (يوجد لدى الادارة العليا نظام الادارة للجودة الشاملة ومعلوم لدى جميع العاملين فيها)المرتبه الاولى بمتوسط حسابي (3.58) وانحراف معياري (0.94) في حين جاءت الفقرة السادسة (تساعد الادارة العليا على تنفيذ جميع اجراءات الجودة في كل وحدة من الوحدات الاداريه) في المرتبه الاخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (2.22) وانحراف معياري (0.60) وتفسر هذه النتيجة بأن مسؤولية دعم الادارة العليا جاء متوسطا وأن الجامعات الاردنيه الرسمية لا تعمل على تطبيق ابعاد الجودة الشاملة في أنظمتها الاداريه الا نادرا .

الجدول رقم (8)

المتوسطات الحسابيه والأنحرافات المعياريه لمدى ادراك افراد عينة الدراسة عن فقرات متغير (الاهتمام بمتلقى الخدمه) مرتبه تنازليا .

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
11	توفر الجامعه التحسين المستمرللمواد والخدمات المقدمه للمستفيديين منها والحصول على تغذيه راجعه منهم حول مستوى جودتها .	3.10	0.80	متوسط
12	تساهم الجامعه في اخراج مستوى كفؤ لمتلقى الخدمه على مستوى عال من الكفاءة .	2.35	0.70	منخفض
13	تساهم الجامعه في تحسين كفاءة العمليات بأستمرار .	3.50	0.93	مرتفع
14	تحرص الجامعه على تبني قيم ومفاهيم قائمة على العمل التعاوني .	3.30	0.88	متوسط
15	توفر الجامعه مرجعيه واحدة للعاملين في الوحدات الاداريه المختلفه .	2.10	0.65	منخفض
16	توفر الجامعه تصميما للعمليات على اساس السرعه في الاداء	2.40	0.74	منخفض
17	تساهم الجامعه في تحسين التغذيه الراجعه .	3.25	0.85	متوسط
18	توفر الجامعه الشفافيه في تطبيق القوانين والانظمه والتعليمات .	3.40	0.90	متوسط
19	تتأكد الجامعه من كفاءات اجراءات العمل وتأديتها لما هو مستهدف منها على الوجه المطلوب .	3.55	0.95	مرتفع
11-19	(الاهتمام بمتلقى الخدمه)	3.20	0.82	متوسط

يظهر من الجدول رقم (8) ان المتوسط العام لمدى ادراك افراد عينة الدراسة عن فقرة (الاهتمام بمتلقي الخدمه)بوصفها بعدا من أبعاد الجودة الشاملة جاءت بدرجة متوسطه وبمتوسط حسابي بلغ (3.20) وأنحراف معياري (0.82).

وقد احتلت الفقرة (19)(تتاكد الجامعه من كفاءات اجراءات العمل وتاديتها لما هو مستهدف منها على الوجه المطلوب)المرتبه الاولى بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.95) في حين جاءت الفقرة (15) (توفر الجامعه مرجعيه واحدة للعاملين في الوحدات الاداريه المختلفة)في المرتبه الاخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (0.65) وتفسر هذه النتيجة ان اهتمام الجامعات الاردنيه الرسميه بمتلقى الخدمه متوسط وأقل وذلك لعدم ظهور هذا البعد واضحا في التغذيه الراجعه (اعضاء هيئة التدريس)وتحسين مخرجات التعليم .

الجدول رقم (9)

المتوسطات الحسابيه والأنحرافات المعياريه لمدى ادراك افراد عينة الدراسة عن فقرات متغير (التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين) مرتبه تنازليا.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
20	يوجد لدى الجامعه نظام تدريب مدروس لتحسين جودة اداء العاملين فيها يرتبط بنظام حوافز .	3.85	0.98	مرتفع
21	تحدد الجامعه الاحتياجات التدريبيه لجميع العاملين فيها بطرق علميه .	3.55	0.90	مرتفع
22	توفر الجامعه مكافأت ماديه ومعنويه للعاملين عند تعلمهم مهارات جديده ترفع من مستوى جودة ادائهم .	3.50	0.85	مرتفع
23	يوجد لدى الجامعه نظام تدريب لكافة الاقسام الاداريه كل حسب تخصصه .	3.40	0.80	متوسط
24	تنفذ الجامعه خطه واضحه لتدريب العاملين على اختلاف مستوياتهم الوظيفيه تعكس احتياجات العمل الفعليه .	3.10	0.65	متوسط
25	تتابع الجامعه تنفيذ خططها التدريبيه لمعرفة مدى استفادة العاملين من البرامج التدريبيه .	2.90	0.55	متوسط
26	توفر الجامعه برامج تدريبيه لجميع العاملين لزيادة وعيهم بمفهوم الجوده الشامله .	2.40	0.49	منخفض
27	توفر الجامعه فرص مناسبه لتدريب العاملين لتمكينهم من اداء اعمالهم بما يتناسب ومتطلبات ادارة ابعاد الجودة	2.25	0.40	منخفض
28	تحرص الجامعه على تدريب العاملين على استخدام الاساليب الاحصائيه للرقابه على الجوده الشامله .	2.10	0.35	منخفض
29	تحرص الجامعه على اشراك العاملين على التخطيط للبرامج التدريبيه .	3.65	0.95	مرتفع
20-29	(التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين)	3.70	0.96	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (9) ان المتوسط العام لمدى ادراك افراد عينة الدراسة عن فقرة (التدريب على ادارة الجودة الشامله وتقدير العاملين)بوصفها بعدا من أبعاد الجودة الشاملة جاءت بدرجة مرتفعه وبمتوسط حسابي بلغ (3.70) وأنحراف معياري (0.96).

وقد احتلت الفقرة (20)(يوجد لدى الجامعه نظام تدريب مدروس لتحسين جودة اداء العاملين فيها يرتبط بنظام حوافز)المرتبه الاولى بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.98) في حين جاءت الفقرة (28) (تحرص الجامعه على تدريب العاملين على استخدام الاساليب الاحصائيه للرقابه على الجودة الشاملة)في المرتبه الاخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (0.35) وتفسر هذه النتيجة ان اهتمام الجامعات الاردنيه الرسميه بتطبيق معايير الجودة الشاملة قد يزداد بأستمرار للتحقق من نتيجة تحسين مخرجات التعليم فى الواقع .

الجدول رقم (10)

المتوسطات الحسابيه والانحرافات المعياريه لمدى ادراك افراد عينة الدراسه عن فقرات متغير (تحديد معايير مقياس جودة الخدمه) مرتبه تنازليا .

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
30	يحرص النظام على الغاء الانشطة والاعمال غير الضروريه .	3.55	0.80	مرتفع
31	يوفر النظام امكانية انجاز العمل بشكل صحيح من المرة الاولى	3.50	0.75	مرتفع
32	يعزز النظام من قدرة الجامعه والعاملين فيهاعلى تحقيق صور النجاح والتفوق القوي في الاداء .	3.85	0.95	مرتفع
33	يؤدي النظام الى ضبط وتوحيد اجراءات العمل .	3.58	0.85	مرتفع
34	يحرص النظام على توفير الموارد الكافيه لادارة الاعمال المؤثره في الجودة الشامله .	3.45	0.70	متوسط
35	يزيد النظام من حرص العاملين على الموارد وعدم الاساءة في استخدامها .	3.40	0.65	متوسط
36	تعمل الجامعه بأستمرار على تحديث ومتابعة ما يجد على ابعاد الجودة الشاملة وتطبيقها بأستمرار .	2.45	0.55	منخفض
37	يحرص النظام على وجود نظام رقابي يشتمل على اجراءات وقائيه.	3.50	0.75	مرتفع
30-37	(تحديد معايير مقياس جودة الخدمه)	3.41	0.90	متوسط

يظهر من الجدول رقم (10) ان المتوسط العام لمدى ادراك افراد عينة الدراسة عن (تحديد معايير مقياس جودة الخدمه) بوصفها بعدا من أبعاد الجودة

الشاملة جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي بلغ (3.80) وأنحراف معياري (0.90).

وقد احتلت الفقرة (32) (يعزز النظام من قدرة الجامعه والعاملين فيها على تحقيق صور النجاح والتفوق القوي في الاداء) المرتبه الاولى بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.95) في حين جاءت الفقرة (36) (تعمل الجامعه بأستمرار على تحديث ومتابعة ما يجد على ابعاد الجودة الشاملة وتطبيقها بأستمرار) في المرتبه الاخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (0.55) وتفسر هذه النتيجة ان الانظمه الاداريه في الجامعات الاردنيه الرسميه تعمل على مطابقة انظمتها مع انظمة ومعايير الجودة الشاملة حتى تصل لمرحلة التميزوالابداع في مخرجاتها من كل ناحيه سواء(الطلبه –التخصصات-المناهج) ومن ثم الهيئه الاداريه بكافة اقسامها المختلفة .

الجدول رقم (11)

المتوسطات الحسابيه والأنحرافات المعياريه لمدى ادراك افراد عينة الدراسة عن فقرات متغير(مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
38	تحرص الجامعه على توفير متطلبات العمل والعاملين لرفع سوية الاداء في وحداتها الاداريه ضمن امكاناتها المتاحه .	3.50	0.80	مرتفع
39	يزيد النظام من حرص العاملين على الموارد وعدم الاساءة في استخدامها .	2.80	0.40	متوسط
40	يوفر النظام امكانية التحقق من مطابقة الخدمات والمواد والمواصفات للجوده قبل تقديمها للمستفيديين منها .	2.40	0.35	منخفض
41	يؤدي النظام الى ترشيد الاستهلاك والحد من الهدر في الموارد المتاحه بما فيها استثمار الوقت .	3.55	0.85	مرتفع
42	يتيح النظام المجال لدى العاملين لمراجعة الطرق التي تؤدي الى تحسين الاعمال في نظامها	2.95	0.45	متوسط
43	يوفر النظام التحسين المستمر للمواد والخدمات المقدمه للمستفيدين منها والحصول على تغذيه راجعه منهم حول مستوى جودتها .	3.00	0.50	متوسط
44	يؤدي النظام الى ضبط وتوحيد اجراءات العمل .	3.60	0.90	مرتفع
45	يؤدي النظام الى الحد من الاخطاء او الغائها في العمل في الاقسام المختلفه .	3.40	0.70	متوسط
46	يوفر النظام تصميما للعمليات على اساس السرعه في الاداء	3.50	0.80	مرتفع
47	يحرص النظام على تبني قيم ومفاهيم قائمه على العمل التعاوني .	3.35	0.65	متوسط
38-47	(مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها)	3.70	0.95	مرتفع

يظهر من الجدول (11) ان المتوسط العام لمدى ادراك افراد عينة الدراسه عن فقرة (مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها)بوصفها بعدا من أبعاد الجودة الشاملة جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وأنحراف معياري (0.95).

وقد احتلت الفقرة (32)(يعزز النظام من قدرة الجامعه والعاملين فيها على تحقيق صور النجاح والتفوق القوي في الاداء)المرتبه الاولى بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.95) في حين جاءت الفقرة (36) (تعمل الجامعه بأستمرار على تحديث ومتابعة ما يجد على ابعاد الجودة الشاملة وتطبيقها بأستمرار)في المرتبه الاخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (0.55) وتفسر هذه النتيجة ان الانظمه الاداريه في الجامعات الاردنيه الرسميه تعمل على مطابقة انظمتها مع انظمة ومعايير الجودة الشاملة حتى تصل لمرحلة التميز والابداع في مخرجاتها من كل ناحيه سواء(الطلبه –التخصصات-المناهج)ومن ثم الهيئه الاداريه بكافة اقسامها المختلفه .

الأجابه عن السؤال الثاني:

ما مستوى مخرجات التعليم من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسميه؟

الجدول رقم (12)

المتوسطات الحسابيه والأنحرافات المعياريه لتصورات افراد العينه عن(تحسين مخرجات التعليم) في الجامعات الأردنية الرسميه .

تسلسل الفقرات	محتوى الفقرات تحسين مخرجات التعليم	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الأهميه النسبيه (%)	الترتيب حسب الأهميه النسبيه	المستوى بلنسبه المتوسطه
48- 49	المخرجات المعرفيه وتشمل (المعارف)	2,70	0,65	%64,09	3	متوسط
50- 51	المخرجات المعرفيه وتشمل العمليات الفعليه والذهنيه)	1,98	0,50	%50,93	6	منخفض
52-53	المخرجات المهاريه وتشمل (المهارات)	2,25	0,60	%54,00	4	منخفض
53-54	المخرجات المهاريه وتشمل(السلوكيات والأنشطه العمليه)	3,30	0,70	%70,17	2	متوسط
55-56	المخرجات الوجدانيه والأجتماعيه وتشمل (الأتجاهات)	3,71	0,85	%72,22	1	مرتفع
56-57	المخرجات الوجدانيه وتشمل(الميول والقيم)	2,10	0,55	%52,61	5	منخفض
	المتوسط الكلي	2,67	0,75	%74,61	ـــــ	متوسط

تبين من الجدول رقم (12) ان المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة التابع من حيث (تحسين مخرجات التعليم) وكان متوسطا حيث بلغ (3,70) وبأهميه بنسبه (74,09%) مما يؤشر على ان تصورات اعضاء هيئة التدريس لتحسين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الرسميه جاءت مرتفعه .

واحتلت (الأتجاهات)من المخرجات الوجدانيه والاجتماعيه بمتوسط حسابي بلغ (3,71) واهمية نسبيه بلغت (73,22%) تلاه بعد (السلوكيات والانشطه العمليه) من المخرجات المهاريه بمتوسط حسابي بلغ (3,30) واهميه نسبيه بلغت(70,17%) وجاء في المرتبه الثالثه بعد (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه) من المخرجات المعرفيه بمتوسط حسابي بلغ (2,70) واهميه بنسبه (64,09%) وجاء في المرتبه الرابعه بعد (المهارات) من المخرجات المهاريه بمتوسط حسابي بلغ (2,25) واهميه بنسبة بلغت (54%) في حين جاء بعد (الميول والقيم) من المخرجات الوجدانيه والأجتماعيه بمتوسط حسابي بلغ (2,10) واهميه بنسبه بلغت (52,61%) واخيرا احتل المرتبه الأخيره بعد (العمليات العقليه او الذهنيه) من المخرجات المعرفيه بمتوسط حسابي بلغ (1,98) واهميه بنسبة بلغت (50,93%) ويدل ذلك على ان هناك تحسين مخرجات التعليم التي تعمل الإدارة العليا في الجامعات الأردنية الرسميه ويتم ذلك من خلال دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه والمعارف والعمليات العقليه او الذهنيه وكل من المهارات والأتجاهات وتقديمها بطرق مناسبه وموضوعيه تماما لأبعاد الجودة الشاملة وتدل النتائج على ان الشيء المتفق عليه انه لا تزال غالبية معايير ومقياس جودة الخدمه الشاملة في الجامعات الأردنية الرسميه تنفذ عملية تحديد مزايا وتكاليف ومساهمة كل بديل من البدائل في تحديد اهداف ابعاد الجودة الشاملة وجميع العاملون في الجامعات الأردنية الرسميه لا يزالون يسعون الى المشاركه الحقيقيه في تنفيذ ابعاد الجودة ومعاييرها

والأجابه على السؤال الثالث :

ما هي العلاقة الارتباطيه بين ابعاد الجوده الشامله ومخرجات التعليم من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس .

الجدول رقم (13)

مصفوفه معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين (ابعاد الجودة الشاملة) والمتغير التابع (تحسين مخرجات التعليم)

المتغيرات	المعارف	العمليات العقلية او الذهنيه	المهارات	السلوكيات والأنشطه العمليه	الأتجاهات	الميول والقيم	تحسين مخرجات التعليم
دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه	*0,527	*0,530	*0,485	*0,532	*0,513	*0,562	*0,544
التدريب على ادارة الجودة الشاملة	*0,605	*0,635	*0,624	*0,682	*0,652	*0,682	*0,670
تحديد معايير مقياس جودة الخدمه	*0,528	*0,563	*0,558	*0,573	*0,516	*0,570	*0,572
مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها	*0554	*0,570	*0,556	*0,594	*0,567	*0,575	*0,590
ابعاد الجودة مجتمعه	*0,635	*0,659	*0,639	*0,645	*0,685	*0,685	*0,682

ذات دلالة احصائية على مستوى دلالة (0,05≥α)

يلاحظ من الجدول رقم (13) وجود علاقات ارتباطيه ذات دلالة احصائية هامه بين المتغيرات المستقله وابعادها المستقله (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه والتدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) من جهه وبين المتغير التابع (تحسين مخرجات التعليم) مجتمعه وبمختلف عناصرها التابعه (المخرجات المعرفيه وتشمل المعارف والعمليات العقليه والذهنيه والمخرجات المهاريه وتشمل المهارات والسلوكيات والانشطه العمليه والمخرجات الوجدانيه والاجتماعيه وتشمل الاتجاهات والميول والقيم) من جهه اخرى .

فبالنسبة لمتغيرات المستقله مجتمعه (ابعاد الجودة الشاملة) كانت لها علاقة ارتباطيه هامه وذات دلالة احصائية مع تحسين مخرجات التعليم:

حيث بلغت قيمتها (0,682) على الصعيد الكلي كمتغيرات بينما كانت اقل علاقة ارتباطيه مع بعد (المعارف) بقيمة (0,635) في حين كانت اقوى علاقة لها مع بعد الميول والقيم بقيمة (0,685).

اما على صعيد الأبعاد فقد كانت هناك علاقات ارتباطيه هامه وذات دلالة احصائية على مستوى ($0,05\geq\alpha$)بين كل من ابعاد المتغير ابعاد المستقل وكل بعد من ابعاد المتغير التابع حيث كانت اقوى علاقة ارتباطيه تتثمل بالعلاقة بين بعد (التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين) المستقل وبعد ا(الميول والقيم) التابع وبقيمة مقدارها (0,682) كما كانت ادنى علاقة ارتباطيه على الرغم من دلالتها الاحصائية متمثله بالعلاقة بين البعد المستقل (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه والبعد التابع والمهارات) التي جاءت قيمتها (0,485).

وتدل النتائج على ان اكثر الأبعاد علاقة في تحسين مخرجات التعليم هي المخرجات المعرفيه المتمثله في المعارف والأنشطه العقلية او الذهنيه والتي تساعد المستخدمين في المهارات والميول والقيم في تحسين مخرجات التعليم العالي .

2.4 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضيه الرئيسيه الاولى :

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لابعاد الجودة الشاملة المتمثله في (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه، والتدريب على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين ،تحديد معاييرمقياس جودة الخدمه، مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المعرفيه.

الجدول رقم(14)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لأختبار الفرضيه الرئيسيه الاولى

المصدر	درجات الحريه	مجموع المربعات	متوسطات المربعات	قيمةf المحسوبه	مستوى دلالةF
الانحدار	4	61,143	16,211	ــــ	ــــ
الخطأ	495	79,502	0,569	ــــ	ــــ
الكلي	499	140.645		28.49	,000

*ذات دلالة احصائية على مستوى دلالة ($0,05\geq\alpha$)

معامل التحديد (R^2)- 0,414

قيمة (F) الجدوليه عند مستوى دلالة ($0,05\geq\alpha$)ودرجات حريه(495.4)-3,340

عند استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحيه نموذج لاختبار الفرضيه الرئيسيه الاولى :-
يتبين من معطيات الجدول رقم (14) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضيه الرئيسيه الاولى استنادا الى ارتفاع قيمة (F) المحسوبه والبالغة (28.49) عن قيمتها الجدوليه على مستوى دلالة ($0,05\geq\alpha$) ودرجات حريه(495.4) والبالغه (3.34)ويتضح من نفس الجدول ان الابعاد المستقله للجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه والتدريب على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين ,تحديد معايير مقاييس جودة الخدمه ، ومشاركة العاملين وبناء فرق العمل وتكوينها) في هذا النموذج تفسر ما مقداره (%42,5) من التباين في المخرجات المعرفيه ,وتمثل (المعارف) وهي قوه تفسيريه متوسطه مما يدل على ان هناك اثر هاما ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع وبناءا على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضيه الرئيسيه الاولى.

الجدول رقم (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأختيار ابعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه ،التدريب على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين، تحديد معاير مقايس جودة الخدمه ، مشاركه العاملين وتكوين فرق عمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المعرفيه المتمثله في (المعارف)

الابعاد المستقله	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبه	مستوى دلالة T
دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه	0,273	0,087	0,214	*3.139	0,002
التدريب على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين	0,342	0,102	0,310	*3.365	0,001
تحديد معايير ومقياس جودة الخدمة	0,042	0,096	0,038	***0.437	0,662
مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناوؤها	0,178	0,093	0,169	**1.919	0.050

*ذات دلالة احصائية على مستوى (0,05≥α)

** ذات دلالة احصائية على المستوى(0,05≥α)

*** غير داله

ونستنتج من النتائج الاحصائية الوارده في الجدول رقم (15) ومن متابعه معاملات (beta) واختبار (t) ان المتغيرات الفرعيه التاليه والمتعلقه في (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمة، والتدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين) هي اكثر المتغيرا ت تاثيرا في المخرجات المعرفيه.

حيث بلغت معاملات (beta) لهذه المتغيرات (0.310,0.214) وبدلالة قيمة (t) المحسوبه والبالغه (3.365,3.139) وهي اعلى من قيمتها الجدوليه والبالغه (2.326),عند مستوى دلالة (0,05≥α).

واشارت النتائج الى ان المتغير الفرعي والمتعلق (مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) لها تاثير في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثلة فى (المعارف) عند مستوى دلالة (0,05≥α) حيث بلغت قيمة (T) المحسوبه

(1.919) وهي اعلى من قيمتها الجدوليه البالغه (1.645) عند مستوى دلالة (0,05≥α).

واشارت النتائج ان المتغير الفرعي والمتعلق (تحديد معايير مقياس جودة الخدمه) ليس له أثر في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثله في (المعارف)عند مستوى دلالة (0,05≥α) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (0.437) وهي غير داله احصائيا عند مستوى دلالة (0,05≥α).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

1.رفض الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقله (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه ،والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة، وتقدير العاملين ،وتحديد معايير مقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثله في (المعارف).

وقبول الفرضيه البديله التي تنص على وجود اثر هام ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقله.

(دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المعرفيه .

2. قبول الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل .

(تحديد معايير مقياس جودة الخدمه) في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثله (المعارف) حيث كانت قيمة (t) المحوسبه لهذا المتغير اقل من قيمتها الجدوليه ولضعف معامل (beta) لهذا المتغير المبين في الجدول ذاته.

الجدول رقم (16)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتاكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيه ا لفرعيه الثانيه.

المصدر	درجات الحريه	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمةF المحسوبه	مستوى دلالة F
الانحدار	4	59.908	18.977		
الخطأ	495	74.828	0.439	43.22	0.000
الكلي	499	134.736			

*ذات دلالة احصائية على مستوى دلالة (0,05≥α)

* معامل التحديد (R^2)-0.445

*قيمة (F) الجدوليه عند مستوى دلالة (0,05≥α)ودرجات حريه (495.4) –(3.340)

وقد تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (analysis of variance) للتاكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيه الفرعيه الثانيه ويتبين من معطيات الجدول رقم (16) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضيه الفرعيه الثانيه استنادا الى ارتفاع قيمة (f) المحسوبه والبالغه (43.22)عند قيمتها الجدوليه على مستوى دلالة (0,05≥α) ودرجات حرية (495.4) والبالغه (3.34)ويتضح من نفس الجدول ان الابعاد المستقله للجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير مقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في هذا النموذج تفسر ما مقداره (44,5%) من التباين في تحسين المخرجات المعرفيه وتتمثل في (العمليات العقليه والذهنيه) وهي قوة تفسيريه مرتفعه نسبيا مما يدل على ان هناك اثر هاما ذا دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع.

وبناءا على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضيه الفرعيه الثالثه.

الجدول رقم (17)

(نتائج تحليل الانحدار المتعدد للاختيار اثر (ابعاد الجودة الشاملة) المتمثله في (عم الادارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه ،التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير ومقاييس جودة الخدمة مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المعرفيه وتشمل (العمليات العقليه والذهنيه)

العوامل المستقله	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبه	مستوى دلالة t
دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه	0.239	0.088	0.181	*2.721	0.007
التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين	0.399	0.102	0.350	*3,896	0.000
تحديد معايير جودة الخدمة	0.102	0.097	0.089	**1.049	0.295
مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل	0.147	0.094	0.134	**1.568	0.118

*ذات دلالة احصائية على مستوى (0,05≥α)

** غير داله

يتضح من النتائج الاحصائية الوارده في الجدول رقم (17) ومن متابعه معاملات (Beta) واختبار (t) ان المتغيرات الفرعيه التاليه والمتعلقه (بدعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمة والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين) هي اكثر المتغيرات تاثيرا في تحسين المخرجات المعرفيه المتمثله فى (العمليات العقليه والذهنيه) حيث بلغت معاملات(beta) لهذه المتغيرات (0.350,0.181)وبدلالة قيمة (t) المحسوبه والبالغه (32.721.896) وهي اعلى من قيمتها الجدوليه البالغه(2.326)، عند مستوى دلالة (0,05≥α) واشارت النتائج الى ان المتغيرات الفرعيه والمتعلقه (تحديد معايير مقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) ليس لها اثر في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثلة في (العمليات العقليه والذهنيه) عند

مستوى (0,05≥α) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبه (1.568,1.049) على التوالي وهي غير داله احصائية عند مستوى دلالة (0,05≥α).

ومما سبق يقتضي ما يلي :

1. رفض الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقله (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه، والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين) في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثلة في (العمليات العقليه والذهنيه) وقبول الفرضيه البديله التي تنص على وجود اثر هام ذو دلالةاحصائية للمتغيرات المستقله (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين) في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثله في (العمليات العقليه والذهنيه).
2. قبول الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل (تحديد معايير مقياس جودة الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثلة فى (العمليات العقليه والذهنيه) حيث كانت قيمة(t) المحسوبه لهذين المتغيرين اقل من قيمتهما الجدوليه ولضعف معامل (beta) لهذين المتغيرين كما في الجدول ذات

الفرضيه الرئيسيه الثانيه:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد الجودة الشاملة (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمة والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد مقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوبن فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المهاريه .

الجدول رقم (18)

نتائج تحليل التباين للانحدار (analysis of variance) للتاكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسيه الثانيه

المصدر	درجات الحريه	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F) لمحسوبه	مستوى دلالة (F)
الانحدار	4	56.854	14.713		
الخطأ	495	79.196	0.589	24.98	0.000
الكلي	499	136.150	-----		

*ذات دلالة احصائية على مستوى دلالة(0,05≥α)

* معامل التحديد (R^2) = -0,449

* قيمة (F) الجدوليه عند مستوى دلالة (0,05≥α)ودرجات الحريه (495.4)-3.340

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (analysis of variance) للتاكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيه الرئيسيه الثانيه.

يتبين من معطيات الجدول رقم (18) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضيه الرئيسيه الثانيه استنادا الى ارتفاع قيمة (f) المحسوبه والبالغ (24.98) عند قيمتها الجدوليه على مستوى دلالة (0,05≥α) ودرجات حريه (495.4) والبالغه (3.34)يتضح من نفس الجدول ان االابعاد المستقله للجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في هذا النموذج تفسر ما مقداره(44,9%) من التباين في المفاضلة بين البدائل وهي قوه تفسيريه مرتفعه نسبيا مما يدل على ان هناك اثرا هاما ذا دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضيه الفرعيه الاولى .

الجدول رقم (19)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار ابعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة والاهتمام بمتلقي الخدمة والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين و تحديد معايير مقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناءها) في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة في (المهارات).

العوامل المستقله	B	الخطا المعياري	Beta	قيمة tالمحسوبه	مستوى دلالة t
دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه	0.146	0.089	0.112	**1.648	0.101
التدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين	0.417	0.103	0.371	*4.034	0.000
تحديد معايير مقياس جودة الخدمة	0.104	0.098	0.125	**1.435	0.153
مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها	0.123	0.094	0.114	** 1.307	0.193

*ذات دلالة احصائية على مستوى (0,05≥α)

**غير دالة

يتضح من النتائج الاحصائية الوارده في الجدول رقم (19) ومن متابعه معاملات (beta) واختبار (t) ان البعد الفرعي التالي والمتعلق (بالتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين) من اكثر المتغيرات تاثيرا في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة في (المهارات) حيث بلغت قيمة معامل (beta) له (0.371) وبدلالة قيمة (t) المحسوبه والبالغه (4.034) وهي اعلى من قيمتها الجدوليه البالغه (2.326) عند مستوى دلالة (0,05≥α).

واشارت النتائج الى ان المتغيرات الفرعيه والمتعلقه (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) لس لها اثر في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة في (المهارات)عند مستوى دلالة (0,05≥α)حيث بلغة قيمة (t) المحسوبه (1.307,1435.1.648) على التوالي وهي غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة(0,05≥α).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

1. رفض الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل(التدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين) في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة في (المهارات) وقبول الفرضيه البديله التي تنص على وجود اثر هام ذي دلالة احصائية للمتغير المستقل (التدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين) في المهارات.
2. قبول الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمه وتحديد معايير مقياس جودة لخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات مهاريه والمتمثلة في (المهارات) حيث كانت قيمة (t) المحسوبه لهذا المتغير اقل من قيمتها الجدوليه ولضعف معامل (Beta) لهذا المتغير كما في الجدول ذاته.

الجدول رقم (20)

نتائج تحليل التباين للانحدار (analysis of variance) للتاكد من صلاحية النموذج لاختيار الفرضيه الرئيسيه الثانيه

المصدر	درجات الحريه	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (fالمحسوبه)	مستوى دلالة f
الانحدار	4	60.735	16.780		
الخطأ	495	72.713	0.387	43.35	0.000
الكلي	499	133.448	-----		

*ذات دلالة احصائية على مستوى دلالة (0,0005≥α)

معامل التحديد (R^2) = -0.497

قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة (0,05≥α) ودرجات الحريه (495.4) – 3.340

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لأختبار الفرضيه الفرعيه الثانيه.

ويتبين من معطيات الجدول رقم(20) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضيه الفرعيه الثانيه استنادا الى ارتفاع قيمة (f) المحسوبه والبالغه (43.35) عن قيمتها الجدوليه على مستوى دلالة (0,05≥α) ودرجات حرية(495.4) والبالغه (3.34) ويتضح من نفس الجدول ان المتغيرات المستقله لابعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة

وتقدير العاملين وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في هذا النموذج تفسر ما مقداره (49.7%) من التباين في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثله في (السلوكيات والانشطه العمليه) وهي قوة تفسيريه مرتفعه نسبيا مما يدل على ان هناك اثرا هاما ذا دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع وبناءا على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضيه الفرعيه الثانيه .

الجدول رقم (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار ابعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمة والتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه ومشاركه العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة في (السلوكيات والانشطه العملية) .

العوامل المستقله	B	الخطا المعياري	BETA	قيمة tالمحسوبه	مستوى دلالة T
دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه	0.180	0.079	0.144	*2.268	0.024
التدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين	0.493	0.092	0.459	*5.332	0.000
تحديد معايير مقياس جودة الخدمه	0.048	0.087	0.044	**0.544	0.587
مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها	0.131	0.084	0.127	**1.552	0.122

*ذات دلالة احصائية على مستوى (0,05≥α)

**ذات دلالة احصائية على مستوى (0,05≥α)

**غير داله احصائية

يتضح من النتائج الاحصائية الوارده فى الجدول رقم(21) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (t) ان المتغير الفرعي التالي والمتعلق(التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين).

من اكثر المتغيرات تاثيرا في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة (السلوكيات والانشطة العملية) حيث بلغت قيمة معامل (Beta) له (0.459) وبدلالة قيمة (t) المحسوبه والبالغة (5.332) هي اعلى من قيمتها الجدوليه والبالغه (2,326) عند مستوى دلالة(0,05≥α).

واشارت النتائج الى ان المتغيرات الفرعية والمتعلقة(تحديد معايير ومقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) ليس لها أثر في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة في (السلوكيات والانشطه العمليه) عند مستوى دلالة (0,05≥α).

حيث بلغت قيمة(t) المحسوبه (2.268)وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.645) عند مستوى دلالة (0,05≥α).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

1. رفض الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقله (التدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين ودعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه) في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة في (السلوكيات والانشطة العملية) وقبول الفرضيه البديله التي تنص على وجود اثر هام ذي دلالة احصائية للمتغيرات المستقله، (التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين وودعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمه) في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة في (السلوكيات والانشطة العملية.
2. قبول الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة (تحديد معايير مقياس جودة الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المهارية المتمثلة في (اليلوكيات والانشطة العملية) حيث كانت قيمة (t) المحسوبه لهذه المتغيرات اقل من قيمتها الجدوليه ولضعف معامل (beta) لهذه المتغيرات كما في الجدول ذاته .

الفرضية الرئيسيه الثالثه:

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لأبعاد الجودة الشاملة (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة وتدريب العاملين على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير ومقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية المتمثلة فى (الاتجاهات).

الجدول رقم (22)

نتائج تحليل التباين للانحدار (analysis of variance) للتاكد من صلاحية النموذج لاختيار الفرضيه الرئيسيه الثالثه

المصدر	درجات الحريه	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبه	مستوى دلالة f
الانحدار	4	66.482	17.865		
الخطأ	495	79.363	0.312	57.25	0.000
الكلي	499	145.835	-----		

*ذات دلالة احصائية على مستوى دلالة(0,0005≥α)

معامل التحديد (R^2) = -0.497

قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة (0,05≥α)ودرجات الحريه (495.4) – 3.340

تم استخدام نتائج تحليل التباين للأنحدار (Analysis Variance) للتأكيد من صلاحية النموذج لأختبار الفرضيه الرئيسيه الثالثه

يتبين من الجدول رقم (22) ثبات صلاحية النموذج لأختبار الفرضيه الرئيسيه الثالثه الاستنادا الى ارتفاع قيمة (t) المحسوبه والبالغه (57.25) عن قيمتها الجدوليه على مستوى دلالة (0,05≥α) ودرجات حريه (495.4) والبالغه(3,34) ويتضح من نفس الجدول ان المتغيرات المستقله لابعاد الجودة الشاملة (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير ومقياس جودة الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في هذا النموذج تفسر ما

مقداره (49,7%) من التباين في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية والمتمثلة في (الاتجاهات) وهي قوة تفسيرية مرتفعه نسبيا مما يدل على ان هناك اثرا هاما ذا دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسيه الثالثه.

الجدول رقم (23)

نتأئج تحليل الانحدار المتعدد لأختيار ابعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه ،التدريب على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين، تحديد معاير مقايس جودة الخدمه، مشاركه العاملين وتكوين فرق عمل وبناؤها) وتحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية المتمثلة في (الاتجاهات)

العوامل المستقله	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةT المحسوبه	مستوى دلالة T
دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه	0.208	0.085	0.162	**2.449	0.015
التدريب على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين	0.519	0.099	0.467	*5.227	0.000
تحديد معايير ومقياس جودة الخدمه	0.058	0.094	0.052	***0.614	0.540
مشاركة العاملين وتكوين فرق عمل وبناوؤها	0,166	0,091	0,156	**1.836	0.05

*ذات دلالة احصائية على المستوى (0,05≥α)

** ذات دلالة احصائية على المستوى(0,05≥α)   *** غير داله

***غير دالة

يتضح من النتائج الاحصائية الوارده في الجدول رقم (23) ومن متابعه معاملات (beta) واختبار(t) ان المتغير الفرعي التالي والمتعلق(بالتدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين) من اكثر المتغيرات تاثيرا في تحسين

المخرجات الوجدانية والاجتماعية المتمثلة في (الاتجاهات) حيث بلغت قيمة معامل (beta) له(0.467) وبدلالة قيمة (t) المحسوبه والبالغه(5.227) وهي اعلى من قيمتها الجدوليه البالغه (2.326) عند مستوى دلالة(α≤0,05).

واشارت النتائج الى ان المتغيرات الفرعيه والمتعلقه (دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) لهما تاثر في تحسين المخرجات الوجدانيه والاجتماعية والمتمثلة في (الاتجاهات) عند مستوى دلالة (α≤0,05)حيث بلغة قيمة (t) المحسوبه (1.836,2.449) وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.645) عند مستوى دلالة على التوالي (α≤0,05).

واشارت النتائج الى ان المتغير الفرعي والمتعلق (تحديد معاييرومقياس جودة الخدمة) ليس له اثر في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية والمتمثلة في (الاتجاهات)عند مستوى دلالة (α≤0,05)حيث بلغت قيمة (t)المحسوبة (0.614) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة (α≤0,05).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

1. رفض الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة (التدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين ودعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل) في تحسين المخرجات الوجدانيه والاجتماعيه والمتمثلة في (الاتجاهات) وقبول الفرضيه البديله التي تنص على وجود اثر هام ذي دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة (التدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين ودعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات الوجدانيه والاجتماعية المتمثلة فى (الاتجاهات).
2. قبول الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل(تحديد معايير ومقياس جودة الخدمة) في تحسين المخرجات الوجدانيه والاجتماعيه والمتمثلة في (الاتجاهات) حيث كانت

قيمة (t) المحسوبه لهذا المتغير اقل من قيمتها الجدوليه ولضعف معامل (Beta) لهذا المتغير كما في الجدول ذاته.

الفرضيه الرئيسيه الثالثه:

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لأبعاد الجودة الشاملة (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير مقاييس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية المتمثلة فى الميول والقيم .

الجدول(24)

نتائج تحليل التباين للأنحدار(Analysis of Variance)**للتأكد من صلاحية النموذج لأختبار الفرضيه الرئيسيه الثالثه**

المصدر	درجات الحريه	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبه	مستوى دلالة f
الانحدار	4	69.612	15.579		
الخطأ	495	74.225	0.280	55.639	0.000
الكلي	499	143.837	-----		

*ذات دلالة احصائية على مستوى دلالة(0,0005≥α)

معامل التحديد (R^2) = -0.497

قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة (0,05≥α)ودرجات الحريه (495.4) – 3.340

تم استخدام نتائج تحليل التباين اللانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسيه الثالثه

يتبين من معطيات الجدول رقم (24) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسيه الثالثه استنادا الى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (55.639) عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة (0,05≥ α) ودرجات حريه (495.4) والبالغة (3,34) ويتضح من نفس الجدول ان المتغيرات المستقلة لابعاد الجودة الشاملة (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة والتدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير مقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العاملين

وبناؤها)في هذا النموذج تفسر ما مقداره (49,71%) من التباين في الميول والقيم وهي قوة تفسيريه مرتفعة نسبيا مما يدل على ان هناك اثرا هاما ذا دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضيه الرئيسيه الثالثه

الجدول رقم (25)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد للاختبار اثر (ابعاد الجودة الشاملة) (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه ،التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معايير مقاييس جودة الخدمة مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات الوجدانيه والاجتماعية المتمثلة (الميول والقيم) .

العوامل المستقله	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبه	مستوى دلالة f
دعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه	0.254	0.081	0.199	* 3.156	0.002
التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين	0.513	0.094	0.466	*5.458	0.000
تحديد معايير جودة الخدمة	0.047	0.089	0.042	**0.523	0.601
مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل	0.078	0.086	0.074	**0.912	0.363

*ذات دلالة على مستوى(0,05≥α)

** غير داله

يتضح من النتائج الاحصائية الوارده فى الجدول رقم (25) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (t) ان المتغيرات الفرعيه التالية والمتعلقة (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه والتدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين) من اكثر المتغيرات تاثيرا في تحسين المخرجات الوجدانيه والاجتماعية والمتمثلة (الميول والقيم) حيث بلغت قيمة معاملات (Beta) (0.466 ،0.199) وبدلالة قيمت (t) المحسوبه والبالغة (3.156,5.458) وهي اعلى من قيمتها الجدوليه والبالغه (2,326) عند مستوى دلالة(0,05≥α).

واشارت النتائج الى ان المتغيرات الفرعية والمتعلقة (تحديد معايير ومقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) ليس لها أثر في تحسين المخرجات الوجدانيه والاجتماعيه والمتمثلة في (االميول والقيم) حيث بلغت قيمة(t) المحسوبه (0.912,0.523) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0,05≥α).

ومما سبق يقتضي ما يلي:

1. رفض الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقله (التدريب على ابعاد الجودة الشاملة وتقدير العاملين ودعم الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمه) في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية والمتمثلة في (الميول والقيم) وقبول الفرضيه البديله التي تنص على وجود اثر هام ذي دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة (التدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقديرالعاملين ودعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمه) في تحسين المخرجات الوجدانيه والاجتماعية والمتمثلة في (الميول والقيم).
2. قبول الفرضيه الصفريه التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة حصائية للمتغير المستقل(تحديد معايير مقياس جودة الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات اوجدانيه والاجتماعية المتمثلة في (الميول والقيم) حيث كانت قيمة (t) المحسوبه لهذين المتغيرين كما في الجدول ذاته.

3.4 مناقشة النتائج :

تناولت الدراسة استقصاء وتحليل ابعاد الجودة الشاملة على تحسين مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية الرسمية وفي ما يلي عرض لأهم ما توصلت اليه الدراسة من نتائج:

بينت النتائج ان المتوسط الكلي(لأبعاد الجودة الشاملة) كان متوسطا حيث بلغ، (2.703)مما يؤشرالى ان ابعاد الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسميه لا

تحمل اى نوعية من التاثير على تحسين مخرجات التعليم. واحتلت (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه) بأهميه نسبيه (67,52%) اما في المرتبه الأخيره فجاءت (مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) وبلغت الأهميه النسبيه (51,26%) مما يفسر ان الجامعات الأردنية الرسميه لم تقم بتطبيق ابعاد الجودة الشاملة بكافة معاييرها وذلك نتيجه لضعف الأمكانات الماديه والفنيه والبشريه وعدم قدرة كل من الأدارات العليا وما يتبعها من الادارات المختلفه على تفعيل هذا النظام وتدريب العاملين حيث تحدد معايير مقياس جودة الخدمه وما ينتج عنها من مستلزمات.

اما انخفاض (مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) فلأن بعض التعليمات غير واضحه للعاملين وعدم اطلاعهم على ما يخص نظام ابعاد الجودة الشاملة بكافة معاييره وهناك معلومات لا يمكن الاطلاع عليها الا من خلال الرجوع الى الادارات العليا وهي بدورها تحدد درجه الثقافه من عدمها في مثل هذه الظروف . تشير هذه النتيجة الى ان مشاركة العاملين وتدريبهم تشكل عصب الخدمة المقدمه في الجامعات الاردنية الرسمية وتتفق هذة مع نتيجة دراسة (الشيخ،2004)التي بينت ان المبادئ المشتركة اللازمه لتطبيق ابعاد الجودة الشاملة ذات أهمية مرتفعة .

واتفقت ايضا مع نتيجة دراسة (المهيدب،2005)التي اظهرت اقتناع ودعم الادارة العليا لفلسفة ادارة الجودة الشاملة واشراك الادارة العليا في مراحل تطبيق ابعاد الجودة الشاملة وأتفقت النتيجة مع نتيجة دراسة نوجين (Nguyen,2006) التي بينت ان ابعاد الجودة الشاملة تعمل على تحسين مخرجات التعليم بكافة ابعادها.

اشارت النتائج الى ان المتوسط الكلي لتحسين مخرجات التعليم قد جاء مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,70) واحتلت (المخرجات الوجدانيه والاجتماعية) المتمثلة في (الاتجاهات)المرتبه الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,71) في حينها احتل المرتبه الأخيره (المخرجات المعرفيه) المتمثلة في (العمليات العقلية والذهنية) بمتوسط حسابي بلغ (1,98) وهذا يدل على ان العاملين في الجامعات الأردنية الرسميه هم يقومون بتطبيق التعليمات الوارده اليهم من الادارات العليا وتقيدهم

بالأنظمه المعمول بها في الأقسام. خاصة وان هذه الانظمه و التشريعات لا يمكن اختراقها لأنها. تعمل عليها منذ فترات طويله وان العاملين لا يعنيهم تطوير الانظمه من حيث المزايا والعيوب والتكاليف لأنها ليست من جوهرعملهم بل من جوهر عمل الادراه العليا .وهذا يشير الى ضعف مشاركتهم في هذه المرحله.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة سولتاني ومير ووليم & Soltani & Meer) (Williams,Terry,2006التي اثبتت ان هنالك علاقة طرديه بين تطبيق ابعاد الجودة الشاملة وفاعلية الاداء والنتائج بالنسبة للتحسين مخرجات التعليم.

وأتفقت الدراسة تيرزيوفسك وسامسون (Terziovsk & Samson,2003)الى ان تطبيق ابعاد الجودة الشاملة تحقق مستويات عالية من الاداء ونتائجها في تحسين مخرجات التعليم ومع الاداء التنظيمي العالي الذي يحقق من خلال الطلبة ومدى تلائمهم مع متطلبات سوق العمل.

وأختلفت مع نتيجة دراسة (الشيخ،2004)التي بينت وجود فروق ذات الدلالة الاحصائية نحو تطبيق ابعاد الجودة الشاملة تعزى الى متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الخبره).

واختلفت مع نتيجة الدراسة (الغزي،2005) والتي اظهرت وجود فروق ذات دلالة احصائية لمفهوم ابعاد الجودة الشاملة تعزى الى متغير العمر وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمفهوم الجودة الشاملة تعزى الى متغيري المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة .

يتبين ان هناك ارتباطا هاما ذا دلالة احصائية بين المتغيرات الاحصائية (ابعاد الجودة الشاملة) مجتمعه وبمختلف ابعادها المستقله (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه، تدريب العاملين وتقديرهم، تحديد معايير مقياس جودة الخدمه، مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) من جهه وبين المتغير التابع (تحسين مخرجات التعليم) وبمختلف ابعادها (المخرجات المعرفيه وتشمل المعارف والعمليات العقليه او الذهنيه، والمخرجات المهاريه وتشمل المهارات والسلوكيات والأنشطه العمليه، والمخرجات الوجدانيه والأجتماعيه وتشمل الأتجاهات والميول والقيم) التي تناسب المجتمع من جهة اخرى فبالنسبه الى المستلزمات المجتمعه الى

ابعاد الجودة الشاملة كانت لها علاقة ارتباطيه عاليه مع تحسين مخرجات التعليم حيث بلغت قيمتها (0,682) على الصعيد الكلي كمتغيرات اما على صعيد الأبعاد فقد كانت هناك علاقة ارتباطيه هامه وذات دلالة احصائية على مستوى (α ≤0,05) بين كل بعد من ابعاد المتغير المستقل وكل بعد من ابعاد المتغير التابع حيث كانت اقوى علاقة ارتباطيه تتمثل بالعلاقة بين بعد (تدريب العاملين وتقديرهم) وبعد (المخرجات الوجدانية والاجتماعية) المتمثلة فى (الميول والقيم) التابع، وتشير النتائج اعلاه الى ان العلاقة قويه ومباشره بينها وبين تدريب العاملين وتقديرهم .

اشارت النتائج الى ان هناك اثرا ذا دلالة احصائية لابعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه، وتدريب العاملين وتقديرهم، وتحديد معايير جودة الخدمه، ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المعرفية والمتمثلة في (المعارف) وان المتغيرات المستقله لأبعاد الجودة الشاملة تفسر ما مقداره (41,4%) من التباين في تحسين المخرجات المعرفيه المتمثلة في (المعارف) وان (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه، تدريب العاملين وتقديرهم، مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) هي اكثر المتغيرات تأثيرا في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثله في(المعارف) في حين لم تبين النتائج ان (تحديد معايير مقياس جودة الخدمه) لها اثر في تحسين المخرجات المعرفيه مما يدل على ان الادارين في مستويات الادراه العليا هي من العناصر المهمه.

تتفق هذة النتيجة مع نتيجة دراسة صن (Sun, 2002) التي بينت ان معايير ابعاد الجودة الشاملة تساهم في تطوير مستوى الطلبة والمناهج والاداء التعليمي.

وتتفق مع دراسة (السرحان ،2007)الى ان هناك وعي وادراك جديد لمفهوم ابعاد ادارة الجودة الشاملة وفوائدها والتقت مع دراسة (القضاة،2005).

دلت النتائج على ان هنالك اثرا ذا دلالة احصائية لأبعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه ،وتدريب العاملين وتقديرهم، وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه، ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المعرفيه والمتمثله في (العمليات العقلية والذهنيه) وان المتغيرات

المستقله لأبعاد الجودة الشاملة تفسر ما مقداره (44,5%) من التباين في المخرجات المعرفيه والمتمثلة في (العمليات العقلية والذهنية) وان (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه وتدريب العاملين وتقديرهم) هي اكثر المتغيرات تأثيرا في المخرجات المعرفية والمتمثلة في (العمليات العقلية والذهنية) في حين لم تبين النتائج ان (تحديد معايير مقياس جودة الخدمه، ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) لها اثر في تحسين المخرجات المعرفية ولعل ذالك يعود الا ان المهارات والسلوكيات والأنشطه العمليه تعتمد كليا على (الطلبه) الموجودين في الجامعات .

دلت النتائج على ان هنالك اثرا ذا دلالة احصائية لأبعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه، وتدريب العاملين وتقديرهم، وتحديد معايير مقياس جودة الخدمه، مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثله في (المهارات) التي تناسب المجتمع. ان المتغيرات المستقله لأبعاد الجودة الشاملة تفسر ما مقداره (41.9%) من التباين في تحسين المخرجات المهاريه المتمثلة في (المهارات) وان (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه، تدريب العاملين على ابعاد الجودة الشاملة وتقديرهم) هي اكثر المتغيرات تأثيرا في تحسين المخرجات المهاريه.

في حين لم تبين النتائج ان (تحديد معايير مقياس جودة الخدمه ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) لها اثر في تحسين المهاريه والمتمثلة في (المهارات).

دلت النتائج على أن هناك اثرا ذا دلالة احصائية لأبعاد الجودة الشاملة (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمة ،وتدريب العاملين على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين ،وتحديد معايير جودة مقياس الخدمة ،ومشاركة العاملين وتوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المهاريه والمتمثلة في (السلوكيات والانشطة العملية) وان المتغيرات المستقلة لأبعاد الجودة الشاملة تفسر ما مقدارة (49 %) من التباين في (السلوكيات والانشطة العملية) وأن (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة وتدريب العاملين على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين) هي اكثر المتغيرات تأثيرا في السلوكيات والانشطة العملية في حين لم تبين النتنائج ان

(تحديد معايير مقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) لها اثر في السلوكيات والانشطة العملية.

دلت النتائج على ان هنالك اثرا ذا دلالة احصائية لأبعاد الجودة الشاملة (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة ،وتدريب العاملين على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين وتحديد معاييرمقياس جودة الخدمة ،ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية المتمثلة فى (الاتجاهات) وأن المتغيرات المستقلة لأبعاد الجودة الشاملة تفسر ما مقدارة (44.9%)من التباين في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية المتمثلة في (الاتجاهات) وان (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة والتدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين هي اكثر المتغيرات تأثيرا في (الاتجاهات). في حين لم تبين ان (تحديد معايير مقياس جودة الخدمة ،ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها)لها أثر في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية والمتمثلة في (الاتجاهات) .

دلت النتائج على أن هنالك اثرا ذا دلالة احصائية لأبعاد الجودة الشاملة (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة ،والتدريب على جودة الخدمة وتقدير العاملين ،وتحديد معايير مقياس جودة الخدمة ،ومشاركة العاملين وتكوين فرق العاملين وبناؤها)في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية والمتمثلة في (الميول والقيم).وان المتغيرات المستقلة لأبعاد الجودة الشاملة تفسر ما مقدارة (49.7%)من التباين في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية والمتمثلة في (الميول والقيم)وأن (دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة والتدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين)هي اكثر المتغيرات تأثيرا في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية والمتمثلة في (الميول والقيم). في حين لم تشر النتائج الى ان (تحديد معايير مقياس جودة الخدمة ومشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها)لها أثر في تحسين المخرجات الوجدانية والاجتماعية والمتمثلة في (الميول والقيم) ويتبين من النتائج أعلاه أن أكثر المتغيرات تأثيرا في مرحلة عملية تحسين مخرجات التعليم

بشأن السلوكيات والانشطة العملية والأتجاهات ومتابعتها وهي دعم الادارة العليا والاهتمام بمتلقى الخدمة والتدريب على ادارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين.

وتفسر ذلك ان ابعاد الجودة الشاملة في الجامعات الاردنية الرسمية يجب ان تعطى اهمية عالية لتطبيقها وقلل من اهمية تأثير المقاييس المختلفة ومدى تأثير الأدارة العليا وقد تبين لنا من نتائج هذه الدراسة ان هناك بالغ الأهميه لأبعاد الجودة الشاملة والمتمثله (دعم الإدارة العليا والأهتمام بمتلقي الخدمه ، تدريب العاملين على ابعاد الجودة الشاملة وتقديرهم، تحديد معايير مقياس جودة الخدمه، مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها) في تحسين المخرجات المعرفيه والمهاريه والوجدانيه والأجتماعيه.

4.4 **التوصيات**:

في ضوء نتائج الدراسة التي تم التوصل من خلال الأطار النظري وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها التحليل الأحصائي فأنه يمكن الخروج بمجموعه من التوصيات التاليه:

1. توفير اسس معايير وتطوير وتحسين العملية التعليميه الأكاديمية والأدارية والبحثية في الجامعات.
2. العمل على تطوير البيئة التعليمية وتحسين جودة الخدمات المتاحه للطلبة والمدرسين و العمل على تطوير اسس موضوعية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال سياسات قبول موضوعية.
3. مشاركة اعضاء هيئة التدريس الجامعي في البحث العلمي لضمان جودة التعليم العالي وأسهامهم في تقديم المعرفة وتطوير القدرة على البحث الذي يضع الحلول للمشكلات التي تواجه المجتمع والعمل على تطوير تلك الأسس الموضوعيه لضمان الجوده في مؤسسات التعليم العالي.
4. العمل على تطوير البرامج الدراسية المتطورة لتنمية قدرات الطلاب على التفكير الابداعي وحل المشكلات والاسهام في ايجاد الحلول والقدرة على العمل الجماعي وتطوير مناهج التعليم مما يجعلها مرتبطة بتطور العلم

الحديث ونظرياته وتقنياته المعاصرة وايضا بالطالب والمجتمع على حد سواء.

5. دعم الجامعات ماديا وتقنيا بما يساعد على تجديد مرافقها وتطويرها وخلق بيئة جامعية تساعد على تحسين جودة الاداء الاكاديمي للجامعة الذي يؤدي الى تحقيق هدف انتاج المعرفة.
6. التركيز على البحوث العلمية والدراسات وعقد الندوات والمؤتمرات بهدف تطوير المناهج واستخدام اساليب التعليم الحديثة من اجل اعداد كوادر علمية متخصصة.

المراجع

أ. المراجع باللغه العربية:

بدح، أحمد(2003)، **إدارة الجودة الشاملة**، نموذج مقتـرح للتطـوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية ."رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان :الأردن.

البكري، محمد عبد الله .(2001) .**أسس ومعايير نظـام الجـودة الـشاملة فـي المؤسسات التربوية** المجلة **التربوية**،(16).15

البيلاوي، حسن وآخرون .(2006) .**الجودة في التعليم بـين مؤشـرات التميـز ومعايير الإعتماد**.ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

التقرير السنوي لوزارة التعليم العالي لعام (2010-2011) قسم الموارد البشريه.

التميمي، فواز ،(2005) ،"فاعلية استخدام نظام أدارة الجودة (أيـزو 9001) فـي تطوير أداء الوحدات الأدار يه فى وزارة التربيه والتعليم فـى الأردن مـن وجهة نظر العاملين فيها "عمان ،الأردن ، جامعة عمـان العربيـه ،رسـالة دكتوراه غير منشورة .

جـودة، محفـوظ ،(2004) **ادارة الجـودة الـشاملة مفـاهيم وتطبيقـات**، كليـة الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة العلوم التطبيقة / (2004)

جولي، مها .(2002) .**المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليميـة**، دار الوفـا لدنيا الطباعة والنشر .الإسكندرية: مصر.

جريس، ايمان(2004) ، **إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بير زيت**.رسالة ماجستير غير منشورة جامعة القدس، القدس :فلسطين.

خاشقجي، هـاني يوسـف،(2003) ،"**تمـاذج ادارة الجـودة الـشاملة** T.Q.M والمعوقات التي تحول دون تطبيقها فى الأجهزه المنبه العربيه ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ،كلية الأقتصاد والأدارة ،المجلد 17 العدد2 ص46-71 .

الخطيب، أحمد(2000) ، **إدارة الجودة الشاملة .تطبيقات في الإدارة الجامعيـة**، مجلة إتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعـات العربيـة، العدد المتخصص، جامعة اليرموك، الأردن.

رضوان، أحمد محمود (2007). **تصميم برنامج تدريبي لتلبية الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس في الأردن في ضوء معايير الجودة الشاملة.** أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد الأردن .

الشرقاوي، مريم .(2003) .**إدارة المدرسة بالجودة الشاملة** .ط2، القاهرة :مكتبة النهضة المصرية

الطائي، رعد عبد الله وقدادة ،عيسى (2008) ""**ادارة الجودة الشاملة** ""،دار اليازودي العلميه للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن .

عجيم، محمد، (2009)، "**اتجاهات العاملين في المعاهد المهنيه في المملكه العربيه السعوديه نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تبوك.

عشيبة، فتحي .(2000) **الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري** :دراسة تحليلية، مجلة اتحاد الجامعات العربية،ع 3 القاهرة.

عقيلي، عمر وصفي ،(2001)، "**مدخل الى المنهجيه المتكاملة لأدارة الجودة الشاملة** "دار وائل للنشر عمان ،الأردن .

عليمات، صالح.(2004) . **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية** ." التطبيق ومقترحات التطوير، المنارة :رام الله، دار الشروق للنشر والتوزيع.

علاونة، معزوز وغنيم، يوسف" (2005).درجة إلتزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها" **مجلة جامعة النجاح للأبحاث) العلوم الإنسانية،** المجلد 19.ص1326 .

أبو فارة، يوسف (2006)، واقع تطبيقات إدارة الجودة في الجامعات الفلسطينية، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال،** المجلد (2) العدد(2) ، عمان.

اللوزي، موسى (2003) "ادارة الجودة الشاملة في أجهزة الخدمه المدنيه الأردنية " مجلة مؤته للبحوث والدراسات ،المجلد 18،عدد 4 ..

الملاح، منتهى، (2005)، **درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس** "رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.

الموسوي، نعمان(2003)، **تطـوير أداة لقيـاس إدارة الجـودة الـشاملة فـي مؤسسات التعليم العالي .المجلة التربوية**، ع 67 ، ص ص87-117 .

ناجي، فوزية، .(1998) **إدارة الجـودة الـشاملة والامكانـات التطبيقيـة فـي مؤسسات التعليم العالي**، حالة دراسية، جامعـة عمـان الأهليـة، رسـالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

ب المراجع الأجنبية:

Bank ,john (1992),**The Essence Of Quality Management .England Pearson education** .

Courtney,(2000), **Total Quality Management in Higher Ediacation- depatment heads academics perception about the application of total quality management in higaher ediucation Institution**, p12.

Kanji, G.& Asher, M. (1996).**100 Methods for total quality management, SAGE Publications Ltd, London**

Massy,W.(2003). **Honoring the trust: Quality and cost containment in Higher Education** (New York: Anker Publishing, 2003).

Sabihini, Y., Widhy, T., Abdullah, M. (2010). An Experimental study of total quality management application in learning activity: Indonesia's case study. **Journal of Social Sciences**, 4 (1). 1-21.

الملحق (أ)

اداة الدراسه

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ الفاضل / الأخت الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:
هذا الاستبيان يتعلق بدراسة ميدانية تتعلق (بمدى تطبيق أبعاد الجودة الشامله واثرها في تحسين مخرجات التعليم في الجامعات الاردنيه الرسميه من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس
وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في جامعه مؤته .
لذا يسر الباحثة أن تضع بين أيديكم هذا الاستبيان آملة الإجابة على جميع فقراته بوضع اشارة (x) في المربع المناسب
علماً بأن اجابتك ستعامل بسرية ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي .
شاكرة لكم صدق تعاونكم ومساهمتكم في استكمال هذه الدراسة .

الباحثه
فدوى عطا السنيد
كلية ادارة الاعمال / قسم الاداره العامه

الجزء الاول :

معلومات شخصية

الرجاء وضع اشارة (x) في المربع المناسب :

1- **الجنس:-**

ذكر ☐ انثى ☐

2- **العمر:-**

اقل من 30 سنه ☐

31_39 ☐ 40_49 ☐

50_59 ☐ 60_ فأكثر ☐

3- **المؤهل العلمي:-**

ماجستير ☐ دكتوراه ☐

4 - الخبرة :-

اقل من 5 سنوات ☐ 6_10 ☐

11_15 ☐ 16_20 ☐

20 فأكثر ☐

الجزء الثاني :-

الرقم	الفقرة	ينطبق دائما (5)	ينطبق غالبا (4)	ينطبق احيانا (3)	ينطبق نادرا (2)	لا ينطبق ابدا (1)
1) مسؤولية دعم الادارة العليا						
1	تحرص الأداره العليا على صياغة سياستها من اجل خدمة معايير الجوده الشامله بصوره مفهومه لدى جميع العاملين .					
2	تحرص الأداره العليا على إصدار نشرات عن الجودة بهدف زيادة وعي العاملين بمفهومها.					
3	تقدم الاداره العليا الموارد الكافية لنظام إدارة الجودة ومتابعتها .					
4	يوجد لدى الأداره العليا نظام لإدارة الجودة الشامله معلوم لدى جميع العاملين فيها.					
5	تتبنى الأداره العليا دليل معايير الجوده الشامله وتطبيقها حسب الأنضمه الداخليه .					
6	تساعد الأداره العليا على تنفيذ جميع إجراءات الجودة في كل وحده من الوحدات الإدارية .					
7	تسيطر الأداره العليا على عمليات التخطيط لمتطلبات الجودة بتحديد جميع الموارد (أجهزه /معدات/موارد بشريه) اللازمة لتحقيق الجودة والعمل على توفيرها .					
8	تحرص الأدارة العليا على توفير الكفاءات البشرية المؤهله لتطبيق ادارة الجوده الشامله.					
9	تقوم الأدارة العليا بتعريف العاملين بفوائد تطبيق ادارة الجوده الشامله بأستمرار .					
10	تهتم الأدارة العليا بأقتراحات العاملين حول تطبيق ادارة الجوده الشامله .					
2) الاهتمام بمتلقي الخدمه						
11	يوفر النظام التحسين المستمر للمواد والخدمات المقدمه للمستفيديين منها والحصول على تغذيه راجعه منهم حول مستوى جودتها.					

12	يساهم النظام في اخراج مستوى كفؤ لمتلقي الخدمه على مستوى عالي من الكفاءة .					
13	يساهم النظام في تحسين كفاءة العمليات بأستمرار .					
14	يحرص النظام على تبني قيم ومفاهيم قائمة على العمل التعاوني .					
15	يوفر النظام مرجعية واحده للعاملين في الوحدات الأدارية المختلفه .					
16	يوفر النضام تصميما للعمليات على اساس السرعه في الأداء.					
17	يساهم النضام في تحسين نظام كفاءة العمليات بأستمرار .					
18	يوفر النضام الشفافيه في تطبيق القوانين والأنظمه والتعليمات .					
19	تتأكد الجامعة من كفاءة إجراءات العمل وتأديتها لما هو مستهدف منها على الوجه المطلوب.					
	3) التدريب على إدارة الجودة الشاملة وتقدير العاملين					
20	يوجد لدى الجامعه نظام تدريب مدروس لتحسين جودة اداء العاملين فيها يرتبط بنظام حوافز مماثل.					
21	تحدد الجامعه الأحتياجات التدريبيه لجميع العاملين فيها بطرق علميه .					
22	توفر الجامعة مكافآت مادية ومعنوية للعاملين عند تعلمهم مهارات جديدة ترفع من مستوى جودة أدائهم.					
23	يوجد لدى الجامعة نظام تدريب مدروس لتحسين جودة أداء العاملين فيها يرتبط بنظام حوافز مماثل .					
24	تنفذ الجامعة خطة واضحة لتدريب العاملين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية تعكس احتياجات العمل الفعلية .					
25	تتابع الجامعة تنفيذ خططها التدريبية لمعرفة مدى استفادة العاملين من البرامج التدريبية.					
26	توفر الجامعة برامج تدريبية لجميع العاملين لزيادة وعيهم بمفهوم الجودة.					
27	توفر الجامعة فرص مناسبة لتدريب					

	العاملين لتمكينهم من أداء أعمالهم بما يتناسب ومتطلبات إدارة أبعاد الجودة الشاملة .					
28	تحرص الجامعة على تدريب العاملين على استخدام الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة الشاملة.					
29	تحرص الجامعة على إشراك العاملين التخطيط للبرامج التدريبية					
	4)تحديد معايير مقياس جودة الخدمة					
30	يحرص النظام على إلغاء الأنشطة والأعمال غير الضرورية .					
31	يوفر النظام إمكانية انجاز العمل بشكل صحيح من المرة الأولى ..					
32	يعزز النظام من قدرة الجامعة والعاملين فيها على تحقيق صور النجاح والتفوق القوي في الأداء					
33	يؤدي النظام إلى ضبط وتوحيد إجراءات العمل .					
34	يحرص النظام على توفير الموارد الكافية لإدارة الأعمال المؤثرة في الجودة.					
35	يزيد النظام من حرص العاملين على الموارد وعدم الإساءة في استخدامها.					
36	تعمل الجامعة باستمرار على تحديث ومتابعه ما يجد على أبعاد الجودة الشاملة وتطبيقها باستمرار.					
37	يحرص النظام على وجود نظام رقابي يشتمل على إجراءات وقائية .					
	5)مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل وبناؤها					
38	تحرص الجامعة على توفير متطلبات العمل والعاملين لرفع سوية الأداء في وحداتها الأدارية ضمن امكاناتها المتاحه					
39	يزيد النظام من حرص العاملين على الموارد وعدم الأساءة في استخدامها .					
40	يوفر النظام إمكانية التحقق من مطابقة الخدمات والمواد والمواصفات الجودة قبل تقديمها للمستفيدين منها.					
41	.يؤدي النظام الى ترشيد الأستهلاك والحد من الهدر في الموارد المتاحه بما فيها استثمار الوقت .					
42	يتيح النظام المجال لدى العاملين لمراجعة الطرق التي تؤدي الى تحسين الأعمال في					

	نظامها .					
43	يوفر النظام التحسين المستمر للمواد والخدمات المقدمة للمستفيدين منها والحصول على تغذيه راجعه منهم حول مستوى جودتها .					
44	يؤدي النظام إلى ضبط وتوحيد إجراءات العمل .					
45	. يؤدي النظام إلى الحد من الأخطاء أو إلغائها في العمل					
46	يوفر النظام تصميما للعمليات على أساس السرعة في الأداء .					
47	يحرص النظام على تبني قيم ومفاهيم قائمة على العمل التعاوني					
	1) المخرجات المعرفية : وتشمل المعارف والعمليات العقلية والذهنية					
48	هل يوفر نظام الجوده الشامله عند تطبيقها معلومات واضحة للطلبه .					
49	هل يوفر نظام الجوده الشامله اهداف واضحة ودقيقه للبرامج الدراسيه .					
50	هل يقوم نظام الجوده الشامله بتوفير الشروط اللازمه لتحقيق اهداف الجامعه بفاعليه مؤثره .					
51	هل تعمل ابعاد الجوده الشامله على تحسين المخرجات المعرفيه ------ من معارف وعمليات عقليه وذهنيه .					
	2) المخرجات المهارية : وتشمل المهارات والسلوكيات والانشطة العلمية					
52	هل يقوم نظام ابعاد الجوده الشامله على التاثير المباشر على المهارات والسلوكيات والانشطة المختلفه .					
53	هل يعتمد نظام الجوده الشامله على تلبيه الاحتياجات المرتبطه في التعليم العالي .					
54	هل يوفر نظام الجوده عند تطبيقه على افضل المخرجات والسلوكيات والانشطه العمليه .					
	3) المخرجات الوجدانيه والاجتماعيه وتمثل الاتجاهات والميول والقيم					
55	هل يوفر النظام توثيق اعمال الطلبه المستقله بالاهداف التعليميه .					
56	هل يمتلك النظام القدره على تحقيق الرساله بالاهداف التعليميه .					
57	هل تستطيع الجامعه الجامعه تطبيق نظام الجوده الشامله لتحقيق ابعاد العمليه التعليميه .					

ملحق (ب)

قائمة باسماء المحكمين

أسماء السادة المحكمين

الأستاذ الدكتور علي العضايلة	ادارة عامة	جامعة مؤته
الدكتور سامر البشابشة	ادارة عامة	جامعة مؤته
الدكتور محمد المحاسنة	ادارة عامة	جامعة مؤته
الدكتور غازي ابو قاعود	ادارة عامة	جامعة مؤته
الدكتورة منيرة الشرمان	ادارة تربويه	جامعة مؤته
الدكتور نسيم الطويسي	ادارة الاعمال	جامعة الحسين بن طلال
الدكتور محمد الكيلاني	ادارة الاعمال	جامعة الحسين بن طلال
الدكتور عادل ال خطاب	ادارة الاعمال	جامعة الحسين بن طلال
الدكتور خالد ابو الغنم	ادارة الاعمال	الجامعه الاردنيه

المعلومات الشخصية:

الاسم : فدوى عطا السنيد

الكلية: إدارة الاعمال.

التخصص: ادارة عامة.

الدرجة العلميه: ماجستير

السنة: 2012